



CRÉDIT AGRICOLE  
de CHAMPAGNE-BOURGOGNE

**CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE  
CHAMPAGNE-BOURGOGNE**

**Rapport de gestion 2014**

Dijon le 2 mars 2015  
Le Directeur Général

Jacques KERMARREC

# SOMMAIRE

<b>ENVIRONNEMENT &amp; PERSPECTIVES ECONOMIQUES</b>	p 3
↳ Le contexte économique et les marchés financiers	
↳ Les prévisions 2015	
<b>LES FAITS MARQUANTS 2014 &amp; PERSPECTIVES 2015</b>	p. 4 à 7
↳ Le Projet d'Entreprise Horizon 2015	
↳ Relation Client 2.0	
↳ Les coopérations avec la Caisse Régionale de Franche Comté	
↳ La filière immobilière	
↳ Le multicanal à CACB	
↳ Des travaux immobiliers significatifs	
↳ Responsabilité Sociétale et Environnementale	
↳ Notre engagement mutualiste	
↳ Perspectives 2015	
<b>L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2014</b>	p. 8 à 10
↳ La Conquête	
↳ La Collecte	
↳ Les Crédits	
↳ La Vente de Services	
<b>PRESENTATION DES COMPTES INDIVIDUELS</b>	p. 11 à 16
↳ Le Résultat	
↳ Le Bilan	
<b>PRESENTATION DES COMPTES CONSOLIDES</b>	p. 17 à 18
↳ Le Résultat	
↳ Le Bilan	
<b>REMUNERATION DU CAPITAL</b>	p. 19
<b>EVOLUTION DES FILIALES ET PARTICIPATIONS</b>	p. 19
<b>TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES</b>	p. 19
<b>FACTEURS DE RISQUES</b>	p. 20 à 56
↳ Risque de Crédit	
↳ Risque de Marché	
↳ Gestion du Bilan	
↳ Risque opérationnel	
↳ Risque juridique	
↳ Risque de non-conformité	
<b>INFORMATIONS SUR LES CONSEQUENCES SOCIETALES ET ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITE</b>	p. 57 à 96

## ENVIRONNEMENT & PERSPECTIVES ECONOMIQUES

### ***Le contexte économique et les marchés financiers***

Avec un taux de croissance de l'activité très modeste de +0,4%, l'économie française a été décevante au cours de l'année 2014.

Cette progression limitée de l'activité tient notamment à l'évolution contrainte de la consommation des ménages, pénalisée par un taux de chômage élevé et l'ajustement budgétaire en cours. L'investissement total reste plombé par la correction brutale de l'investissement des ménages et par un nouvel effritement de l'investissement des entreprises.

Le commerce extérieur souffre toujours d'un environnement européen peu porteur et d'une compétitivité structurellement dégradée.

### ***Les prévisions 2015***

La croissance devrait légèrement s'accélérer en 2015 avec un taux de +0,9%, profitant notamment d'une reprise dite « technique », soutenue par la reconstitution des stocks et du parc de biens de consommation durables et d'équipement.

L'économie souffrira toujours des maux structurels qui l'affaiblissent depuis plusieurs années : une compétitivité détériorée qui asphyxie les marges à l'exportation des entreprises, un taux de chômage élevé qui atrophie le revenu disponible brut des ménages, une dette publique importante dont il faut réussir à infléchir la trajectoire.

Pourtant, malgré ces points d'attention, plusieurs facteurs vont soutenir l'activité. L'environnement sera déjà plus favorable. Le pétrole moins cher facilitera la reconstitution des marges des entreprises. L'euro plus faible soutiendra la légère accélération des exportations. Les pactes, qu'ils soient pour la croissance, l'emploi et la compétitivité, de responsabilité ou de solidarité, produiront peu à peu leurs effets. Le CICE et les allègements de charges contenus dans le pacte de responsabilité devraient permettre un redressement des profits des entreprises et une reprise des dépenses d'investissement. Le pacte de solidarité aura quant à lui un effet positif sur le pouvoir d'achat des ménages, déjà soutenu par la faiblesse de l'inflation. Les dépenses de consommation profiteront de ce léger mieux.

## LES FAITS MARQUANTS 2014 & PERSPECTIVES 2015

### ***Le Projet d'entreprise Horizon 2015***

Le projet d'entreprise **HORIZON 2015**, démarré en mai 2011, a permis de lancer les onze projets structurants qui sont chacun conduits par des responsables de projets.

Parmi les nombreuses actions déjà lancées en 2014, les principales réalisations sont les suivantes :

- Généralisation du dispositif de Signature Electronique en Agence
- Création d'un portail Multicanal à destination de tous les collaborateurs
- Développement de l'application « Ma Banque »
- Mise en place du service Gestion Conseillée pour la clientèle patrimoniale
- Engagement de reconnaissance de la fidélité des clients et des sociétaires
- Mise en place d'un workflow de gestion des candidatures
- Constitution et animation d'un vivier sur les métiers des professionnels, agriculteurs et managers
- Actions communes menées par les collaborateurs et les élus (Action Banque Alimentaire, ...)

### ***Relation client 2.0***

Lancé en 2012, le projet Relation Client 2.0, qui consiste en une approche qualitative et harmonisée face au client, a poursuivi son déploiement en 2014.

Après les agences en 2013, ce sont les managers et les collaborateurs des sites qui ont été formés aux pratiques de la nouvelle relation client et relation interne à partir du mois de septembre 2014.

Le dispositif suivant a été adopté : sessions de formation des managers, formations de formateurs internes, formation des collaborateurs des sites, partage des enjeux et pratiques de Relation Client 2.0.

L'étape suivante a consisté à assurer le déploiement du projet Relation Client 2.0 en tenant compte des spécificités des marchés des agriculteurs et des professionnels. Une équipe spécifique de formateurs s'est mobilisée pour former et faire prendre conscience de l'enjeu à l'ensemble des chargés Pro et Agri.

### ***Les coopérations avec la Caisse régionale de Franche Comté***

Les Caisses régionales de Champagne-Bourgogne et de Franche-Comté ont décidé de regrouper leurs forces pour créer un **Pôle Gestion Conseillée**.

Ce pôle propose aux clients patrimoniaux, en lien avec l'expertise du Groupe (Amundi, Indosuez, Prédica...), un conseil sur-mesure, personnalisé, pour leur permettre d'investir en OPCVM, mais aussi un suivi proactif, régulier et encadré sur le principe de rendez-vous téléphoniques.

**Un Pôle Affaires Internationales**, basé à Besançon, a également été créé début juin pour traiter les flux des clients internationaux ainsi que leurs activités Trade.

Pour garantir la relation de proximité qui existe avec les clients, les conseillers technico-commerciaux à l'international de notre Caisse régionale restent basés sur le territoire de la Caisse régionale.

### ***La filière immobilière***

Plusieurs actions ont été menées en 2014, en synergie avec Square Habitat, pour renforcer notre position majeure sur le marché de l'habitat : création de pôles immobiliers, large dispositif de communication, mise en place d'animations.

CACB a créé une foncière, Actif'Invest, qui a pour objet la constitution, la gestion et l'exploitation d'un portefeuille immobilier sur le territoire de la Caisse régionale exclusivement.

Cette foncière a pour finalité de renforcer l'attractivité économique de notre territoire en contribuant à son aménagement à travers des participations. Elle soutiendra des projets qui visent un développement équilibré et solidaire sur nos départements. Elle a vocation à réaliser, seule ou en participation, des acquisitions immobilières sur des biens bâtis ou non.

### ***Le multicanal à CACB***

Avec pour ambition de devenir une banque Multicanal de proximité, notre Caisse régionale s'est dotée de différents outils :

- La mise en place d'un nouveau Portail Multicanal
- Une réorganisation de la vitrine du site ca-cb.fr, plus adaptée aux besoins des clients et des prospects
- Le remplacement de l'application « Mon budget » par « Ma banque » dans les smartphones et tablettes des clients. Avec un accès direct à la messagerie sécurisée, cette application permet aux clients de dialoguer de façon personnalisée avec leur conseiller, d'être informés sur les actualités de la Caisse régionale et des fonctionnalités de services bancaires
- Le déploiement complet de la Signature Electronique en agence (SEA), depuis juillet 2014, qui permet de dématérialiser l'ensemble des contrats pour faciliter la démarche multicanal.

Lancé en novembre 2013, le compte Twitter du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne enregistre, à fin 2014, 294 abonnés « followers », et 881 messages « tweet » ont été publiés.

Au niveau du blog, en 2014, 98 articles ont été publiés et le blog a enregistré 391.000 visiteurs soit près de 32.600 personnes par mois.

## **Des travaux immobiliers significatifs**

Le programme de rénovation de nos agences s'est poursuivi avec 3 rénovations : l'espace Millésime-Banque Privée à Auxerre, Montigny le Roi et Bouilly. Deux chantiers sont en cours.

Au niveau du site de Troyes, les aménagements des plateaux du bâtiment central et des locaux de la future Banque Privée ont été finalisés. La salle de conférence et l'espace de la Direction sont en cours de travaux.

## **Responsabilité Sociétale et Environnementale**

Lancé en 2013, le projet Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a été déployé tout au long de l'année 2014 par la mise en place de diverses actions :

- La réalisation du bilan carbone dont le but est d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre générées par l'activité de la Caisse régionale pour ensuite mettre en évidence des actions de réduction
- La création de la carte bancaire écolo à partir d'un matériau d'origine végétal, la PLA (produit à base d'amidon de maïs) qui est récupérée en agence et 100% recyclée. Plus de 50 000 cartes écologiques ont été fabriquées pour notre Caisse régionale et 16 600 cartes ont été récupérées en agence
- Le financement de la plantation de 1 000 arbres sur le territoire de Champagne Bourgogne, à Rogny-les-Sept-Ecluses, dans l'Yonne
- La sensibilisation aux éco-gestes via la participation à des événements ponctuels comme le challenge « Au travail sans ma voiture », organisé en Côte d'Or et auquel le site de Dijon a participé en septembre 2014
- Le développement du e-relevé avec plus de 142 000 adhérents
- La signature électronique en agence (SEA).

## **Notre engagement mutualiste**

Au cours de l'année 2014, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a poursuivi ses actions de partenariat et de mécénat :

- en signant une convention de partenariat avec l'association Habitat et Humanisme de Côte d'Or pour participer à la rénovation de 5 logements sociaux à Dijon, destinés à héberger des familles en difficulté
- en s'associant au concours gastronomique « Talents Gourmands » organisé par Crédit Agricole S.A
- en étant le partenaire des Théâtres des villes d'Auxerre et de Saint-Dizier pour la saison culturelle 2013-2014.

Dans le cadre de sa fondation d'entreprise « Agir en Champagne-Bourgogne, créée en 2013, le Crédit Agricole Champagne-Bourgogne a accompagné 54 projets en 2014 pour 141.000 euros et en particulier :

- Participation au financement d'un véhicule de portage des repas en Vingeanne (52)
- Création d'une serre pédagogique à destination d'adolescents et d'adultes en situation de handicap à Fontvannes (10)
- Equipement d'un logement pour une association de réinsertion à Seurre (21)

- Restauration et aménagement de la maison de Colette à Saint-Sauveur-en-Puisaye (89).

Après Dijon, Troyes et Auxerre, un quatrième Point Passerelle a été ouvert à Chaumont. Rappelons que le Point Passerelle est un lieu d'accueil et d'écoute pour les personnes fragilisées par un accident de la vie (chômage, divorce, maladie...) qui sont en danger d'exclusion financière et sociale et qui ont la volonté de s'en sortir.

Ces actions contribuent au développement de notre sociétariat : près de 22.000 nouveaux sociétaires, 111.537 porteurs de la carte sociétaire et 26.693 livrets sociétaires à la fin 2014.

## ***Perspectives 2015***

L'année 2015 annonce une phase d'échanges intenses et un événement mi-juin qui offriront de belles opportunités en matière de cohésion d'équipes.

Dès le mois de janvier, la phase préparatoire d'un nouveau projet d'entreprise a été lancée, pour construire en six mois le contenu de ce projet sur les trois années à venir.

Ce projet d'entreprise sera placé sous le signe de deux valeurs clés : l'humain et l'innovation et s'articulera autour de 5 domaines :

- Relation client,
- Développement,
- Ressources Humaines,
- Performance et Fonctionnement,
- Coopératif et Mutualiste.



## L'ACTIVITE DE L'ANNEE 2014

L'année 2014 aura été marquée par une activité qui, globalement, est restée soutenue du fait notamment des bonnes performances de l'épargne bancaire et de l'assurance-vie pour la partie collecte. L'activité de la Caisse régionale, caractérisée par la somme des encours de collecte et de créances, progresse de 1,3% pour atteindre 25,2 milliards d'euros au 31 décembre 2014.

### **La Conquête**

La **Conquête** poursuit sa progression avec 23.855 nouveaux clients en brut et 5.688 en net à fin 2014.

### **La Collecte**

La **Collecte Totale progresse globalement de 1,7%** et atteint un encours de 15,6 milliards d'euros au 31 décembre 2014.

Les principales variations sont :

- La Collecte monétaire composée des Comptes ordinaires de la clientèle, des Dépôts à terme, est en baisse de -2,4%, du fait de l'évolution négative des Dépôts à terme de -6,3%.
- L'Épargne bancaire, l'ensemble composé des Comptes Sur Livrets dont les Livrets A, de l'Épargne Logement, des Plans d'Épargne Populaire, de l'Épargne Obligataire, soit 5,4 milliards d'euros d'encours, est en progression de +4,2% sous l'effet principalement des Livrets A (212.036 livrets en stock en 2014).
- L'activité de l'Assurance Vie est en hausse de +4,7%.
- Les Valeurs mobilières sont en baisse de -3,7%, sous l'effet des évolutions négatives des OPCVM de -9,0% et des obligations de -4,4%.

en millions d'euros	<b>déc-14</b>	<b>déc-13</b>	<b>variation</b>
<b>COLLECTE TOTALE</b>	<b>15 577</b>	<b>15 316</b>	<b>+1,7%</b>
Dont :			
Collecte monétaire	3 554	3 641	-2,4%
Epargne bancaire	5 365	5 151	+4,2%
Assurance-Vie	4 698	4 488	+4,7%
Valeurs mobilières	1 961	2 037	-3,7%



## Les Crédits

Les encours de **Crédits s'élèvent à 9,5 milliards d'euros** soit une progression de +0,7% par rapport au 31 décembre 2013.

Les encours de crédits de Trésorerie & autres (+7,9%), ainsi que les crédits à l'habitat (+0,3%) sont en progression. Des baisses sont constatées sur la consommation des particuliers (-2,0%) et sur les crédits équipement (-0,3%).

Les crédits aux Professionnels-Agriculture-Entreprises, toutes catégories confondues, progressent de +0,7% et représentent plus de 46% de l'encours total.

Les principales tendances sont les suivantes :

en millions d'euros	déc-14	déc-13	variation
<b>TOTAL CREDITS</b>	<b>9 592</b>	<b>9 532</b>	<b>+0,6%</b>
<b>Crédits en capital :</b>	<b>9 527</b>	<b>9 464</b>	<b>+0,7%</b>
Consommation Particuliers	331	338	-2,0%
Habitat	4 771	4 757	+0,3%
Trésorerie & Autres	901	836	+7,9%
Equipement	3 523	3 533	-0,3%
<b>Créances ratt. et accessoires</b>	<b>65</b>	<b>69</b>	<b>-5,6%</b>

en millions d'euros	déc-14	déc-13	variation
<b>Crédits en capital :</b>	<b>9 527</b>	<b>9 464</b>	<b>+0,7%</b>
dont Crédits sains	9 241	9 179	+0,7%
dont Cr. sensibles & douteuses	286	285	+0,5%

Les réalisations brutes de crédits, hors crédits « stand-by », s'élèvent à 1,5 milliards d'euros. Elles sont en baisse de -9,2% par rapport à 2013. Elles se répartissent comme suit :

- 685 Millions d'euros de crédit Habitat (-8,6%)
- 629 Millions d'euros de crédit d'Équipement (-11,5%)
- 132 Millions d'euros de crédit à la Consommation (-0,7%).

## La Vente de Services

L'année 2014 est marquée par des performances satisfaisantes en matière d'équipement de la clientèle, notamment dans les domaines :

de l'Assurance :

- les assurances Auto et MultiRisque Habitation augmentent de plus de 3.600 contrats
- le produit Garantie Obsèques progresse de près de 1.900 contrats
- l'assurance Santé progresse de plus de 800 contrats ;
- les produits d'assurance Prévoyance (Garantie des Accidents de la Vie - Valeur Prévoyance Garantie Décès) gagnent près de 700 contrats

de la Collecte :

- le Livret A évolue de plus de 6.500 contrats et le livret sociétaire de plus de 8.500 contrats
- le produit PEL progresse de plus de 6.300 contrats,

et des Services au quotidien :

- les offres Compte-Service et Compte à Composer des professionnels et des agriculteurs évoluent de plus de 800 contrats.

## PRESENTATION DES COMPTES INDIVIDUELS

### **Changements de méthode comptable et de présentation des comptes.**

Les changements de méthode comptable et de présentation des comptes par rapport à l'exercice précédent sont présentés dans les annexes aux comptes individuels et consolidés.

### **A – LE RESULTAT**

**L**e **Produit Net Bancaire (PNB)** est le résultat de l'activité d'intermédiation financière de la Caisse régionale dans les domaines de la collecte, des crédits, des services, de l'assurance, des opérations interbancaires et des opérations de trésorerie.

#### **PNB selon la norme des soldes intermédiaires de gestion**

en millions d'euros	<b>déc-14</b>	<b>déc-13</b>	variation
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>366,7</b>	<b>362,2</b>	<b>+1,2%</b>
intérêts et produits assimilés	370,0	372,2	-0,6%
intérêts et charges assimilées	-170,9	-182,0	-6,1%
revenu des titres à revenu variable	17,1	3,6	+379,6%
commissions (produits)	174,9	186,7	-6,3%
commissions (charges)	-27,3	-22,3	+22,5%
résultat sur portefeuille de négociation	0,1	0,2	-62,5%
résultat sur portefeuille de placement & assimilé	2,1	3,2	-33,4%
autres produits d'exploitation bancaire	1,9	1,9	-1,0%
autres charges d'exploitation bancaire	-1,1	-1,1	+0,3%

#### **PNB par marges**

en millions d'euros	<b>déc-14</b>	<b>déc-13</b>	variation
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>366,7</b>	<b>362,2</b>	<b>+1,2%</b>
Marge d'Intermédiation Globale	199,3	204,0	-2,3%
Marge sur Prestations et Services	136,7	144,0	-5,0%
Marge sur fonds propres et diverses	30,6	14,3	+114,3%

Le PNB affiche une progression de +1,2%.

### **Marge d'Intermédiation Globale**

Malgré la croissance des encours de collecte et de crédits d'une année sur l'autre et de la poursuite des effets de l'amélioration de la gestion du refinancement, la marge d'intermédiation baisse de -4,6 M€.

Du fait de la baisse des réalisations des crédits en 2014 par rapport à 2013 et d'un niveau de taux particulièrement bas en 2014, les intérêts sur crédits en 2014 sont en diminution de -14,9 M€.

Les charges sur ressources clientèle baissent de -10,3 M€ du fait de la diminution des charges sur avances miroirs de la collecte de -2,4 M€.

Les charges, en terme de marge sur trésorerie, baissent de -13,5 M€, sous l'effet de la progression des produits liées à la garantie Switch et des diminutions des charges sur avances traditionnelles et globales et sur macro couverture.

Les commissions de collecte baissent fortement de -10,1 M€ sous l'effet de la baisse des taux de rémunération perçue par la Caisse régionale.

Au niveau de la provision épargne logement, une dotation de 5,0 M€ est constatée en 2014.

Une reprise pour risques opérationnels de 3 M€ a également été enregistrée en 2014.

### **Marge sur Prestations et Services**

Le total des prestations et services (tarifications, ventes de services, assurances) est en baisse de -7,3 M€.

Parmi les évolutions négatives significatives, nous notons :

- une baisse sur l'assurance crédit (Assurance Décès Invalidité (ADI) crédit et CAMCA) de -7,1 M€
- une baisse des commissions sur les moyens de paiement de -1,0 M€ du fait de la suppression des commissions sur les prélèvements
- une baisse des commissions sur dysfonctionnements de -3,7 M€ du fait de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires qui impacte les commissions d'intervention.

A noter les progressions sur les produits d'assurance IARD, +2,9 M€, et sur l'assurance vie, +1,1 M€.

### **Marge sur le compartiment Fonds propres et diverses**

Cette marge est en très forte progression, +16,3 M€, du fait du versement des dividendes SAS La Boétie (+14,6 M€) et des dividendes de SACAM International et Développement (+1,8 M€). Les produits d'intérêts liés à la garantie Switch progressent également de +3,1 M€.

**Les Charges de Fonctionnement Nettes** ont baissé de -1,2 M€ en 2014.

en millions d'euros	déc-14	déc-13	variation
<b>Charges de fonctionnement nettes</b>	<b>189,5</b>	<b>190,7</b>	<b>-0,7%</b>
Frais de Personnel	112,8	113,7	-0,8%
dont : intéres., participation	13,4	13,8	-2,4%
Autres frais administratifs	68,7	69,0	-0,4%
Dotations aux amortissements	8,0	8,1	-0,4%

**Les charges de personnel** baissent de -0,9 M€ du fait de la progression du Crédit d'Impôt Compétitivité et Emploi de +0,8 M€ et de la baisse de la participation des salariés.

**Les autres frais administratifs** sont en légère diminution, -0,3 M€. On note une très forte baisse des charges informatiques (-3,2 M€) compensée, en partie, par la progression des charges d'exploitation diverses.

#### **Les Dotations aux amortissements**

Ce poste est stable. Les investissements sont passés de 8,4 M€ en 2013 à 8,1 M€ en 2014.

**Le Résultat Brut d'Exploitation**, différence entre le Produit Net Bancaire et les Charges de Fonctionnement Nettes, atteint 177,2 M€, en progression de + 3,3% du fait de l'augmentation de la marge sur fonds propres et de la baisse des charges de fonctionnement.

Par conséquent, le coefficient d'exploitation s'améliore et passe de 52,6% en 2013 à 51,7% en 2014.

**Le Résultat Net** s'obtient en intégrant les éléments suivants :

en millions d'euros	déc-14	déc-13	variation
<b>RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>177,2</b>	<b>171,5</b>	<b>+3,3%</b>
Coût du risque	-18,8	-20,5	-8,5%
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>158,4</b>	<b>151,0</b>	<b>+4,9%</b>
Résultat net sur cessions d'actifs immobilisés	-1,4	-1,8	-23,4%
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPÔT</b>	<b>157,0</b>	<b>149,2</b>	<b>+5,3%</b>
Résultat exceptionnel	0,0	0,0	ns
Charges fiscales	-50,6	-55,1	-8,2%
Dotations nettes FRBG et provisions réglementées	-10,0	-2,2	ns
<b>RESULTAT NET</b>	<b>96,4</b>	<b>91,8</b>	<b>+5,0%</b>



**La dotation nette au coût du risque** s'élève à **18,8 M€**, contre 20,5 M€ en 2013.

Dans un contexte de convergence des règles comptables de provisionnement des créances douteuses vers les règles bâloises relatives aux créances en défaut, les efforts de provisionnement individuel de nos créances ont été maintenus.

Les dotations nettes aux provisions pour dépréciations des créances s'élèvent à 21,9 M€ en 2014, contre 16,1 M€ l'année précédente.

Le taux de couverture des créances douteuses en capital est en légère baisse : il s'établit à 66,55%, contre 66,89% en 2013.

Le taux des créances douteuses et litigieuses par rapport à l'encours total des crédits se stabilise et s'établit à 2,75% contre 2,74% à fin 2013.

Le montant des provisions collectives et sectorielles sur les encours sains est en baisse de 4,6 M€, passant de 114,6 M€ à 110 M€, du fait notamment de la prise en compte des garanties Camca sur la filière Habitat.

**Le résultat net sur cessions d'actifs immobilisés**, négatif de **1,4 M€**, est principalement constitué des dotations aux provisions pour dépréciation de titres de participation détenus sur des sociétés du groupe Crédit Agricole.

**Les Fonds pour Risques Bancaires Généraux (FRBG)** ont fait l'objet d'une dotation d'un montant de 10 M€ durant l'exercice.

**Le Résultat net** : après imputation de l'impôt sur les sociétés pour **50,6 M€**, intégrant la réallocation d'Impôt sociétés issue de l'intégration fiscale du groupe Crédit Agricole, le résultat net s'établit à **96,4 M€**, en augmentation de 5% par rapport à 2013.

**Proposition d'affectation du résultat :**

Le Conseil d'Administration du 30 janvier 2015 a décidé de soumettre à l'approbation de l'Assemblée Générale des sociétaires l'affectation suivante :

<b>Résultat comptable de l'exercice 2014 :</b>	<b>96.422.370,92 €</b>
Rémunération des parts sociales :	1.500.524,21 €
Rémunération des Certificats Coopératifs d'Associés :	8.483.342,56 €
Affectation à la Réserve légale :	64.828.878,11 €
Affectation à la réserve facultative :	21.609.626,04 €

## B – LE BILAN

Au 31 décembre 2014 le bilan de la Caisse régionale s'élève à 11.901 M€, en progression de 2,8% par rapport à 2013.

### A l'ACTIF,

en millions d'euros	31/12/14	31/12/13	variation
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>11 901</b>	<b>11 580</b>	<b>+2,8%</b>
opérations interbancaires & assimilées	189	153	+24,0%
opérations internes au Crédit Agricole	663	505	+31,4%
opérations avec la clientèle	9 406	9 359	+0,5%
opérations sur titres	583	488	+19,5%
valeurs immobilisées	795	806	-1,3%
comptes de régularisation et actifs divers	264	270	-2,3%

**Les opérations interbancaires** regroupent les encours de caisse, le solde des dépôts bancaires effectués auprès de la banque centrale ou d'autres établissements de crédit et les créances sur les établissements de crédit. Leur montant s'élève à 58 M€ à fin 2014. Ces opérations intègrent également les effets publics et valeurs assimilées, dont le montant s'élève à 131 M€.

**Les opérations internes au Crédit Agricole** englobent essentiellement les soldes des comptes ouverts auprès des entités du Groupe Crédit Agricole SA. L'augmentation de ce poste est de 158 M€, notamment due à une évolution des placements monétaires à terme.

**Les opérations avec la clientèle** s'élèvent à 9.406 M€, en augmentation de 0,5% et représentent 79% de l'actif de la Caisse régionale. Ce poste enregistre les encours de crédits à la clientèle pour 9.592 M€ diminués de 186 M€ de provisions affectées en couverture des créances douteuses et litigieuses.

Le taux de provisionnement des créances douteuses et litigieuses en capital, intérêts et accessoires est en légère baisse : il s'établit à 70,5% à fin 2014 contre 71,1% en 2013.

Les opérations sur titres, composées des titres de placement et d'investissement, à revenus fixes et variables, s'élèvent à 583 M€ et sont en augmentation de 95 M€. L'encours net des titres à revenu fixe a augmenté de 143,2 M€ et celui des titres à revenu variable a diminué de 48 M€.

Les valeurs immobilisées représentent 795 M€, comprenant 81,4 M€ d'immobilisations corporelles et incorporelles et 714 M€ de titres de participation, dont 624,6 M€ relatifs à la SAS Rue La Boétie (groupe Crédit Agricole SA). Dans le cadre d'une augmentation de capital intervenue en juillet 2014, la valeur des titres et du compte courant SAS Rue de la Boétie a évolué durant l'exercice. Cette évolution est décrite dans le chapitre intitulé « évolution des filiales et participations ».

Les comptes de régularisation et actifs divers sont composés essentiellement des comptes d'encaissement, des comptes de transfert et des comptes de produits à recevoir. En fonction de la date effective du traitement des opérations, l'importance des comptes d'encaissement peut varier sensiblement d'une période à l'autre.

## AU PASSIF,

en millions d'euros	31/12/14	31/12/13	variation
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>11 901</b>	<b>11 580</b>	<b>+2,8%</b>
opérations interbancaires & assimilées	3	1	+331,9%
opérations internes au Crédit Agricole	6 308	6 052	+4,2%
opérations avec la clientèle	3 563	3 610	-1,3%
dettes représentées par un titre	53	53	+1,2%
comptes de régularisation et passifs divers	224	196	+14,4%
provisions & dettes subordonnées	323	338	-4,6%
fonds pour risques bancaires généraux	33	23	+43,0%
capitaux propres	1 394	1 307	+6,6%

**Les opérations internes au Crédit Agricole** comprennent les avances reçues de Crédit Agricole SA concourant au refinancement de l'activité de crédit, ainsi que la part de la collecte d'épargne conservée par la Caisse régionale. L'ensemble de ces opérations s'élève à 6.308 M€, est en légère augmentation et représente 53% du passif total.

Les opérations avec la clientèle, constituées des comptes d'épargne à régime spécial et des comptes créditeurs à vue et à terme de la clientèle, diminuent de 46,8 M€ pour atteindre 3.563 M€. Les soldes créditeurs des comptes ordinaires de la clientèle évoluent de 43 M€ (+2%), tandis que l'encours des dépôts à terme régresse de 92 M€ (-6,5%).

Les **dettes représentées par un titre** s'élèvent à 53 M€. Celles-ci concernent essentiellement le compartiment des certificats de dépôts négociables dont l'encours passe de 52,5 M€ à 53,1 M€. L'encours des bons de caisse est négligeable.

**Les comptes de régularisation et passifs divers**, parallèlement aux comptes de régularisation et actifs divers, sont principalement constitués des charges à payer et des flux financiers à régler.

**Les provisions et dettes subordonnées** s'élèvent à 323 M€ et diminuent de 15,6 M€. Le compartiment des provisions, d'un montant de 169,3 M€, diminue de 6 M€. Les principales évolutions sont : augmentation de la provision épargne logement de 5 M€, diminution des provisions sur encours sains de 4,5 M€, diminution des provisions pour risques opérationnels de 2,6 M€ et diminution de la provision liée à la progressivité des taux des dépôts à terme de 3,1 M€.

Le compartiment des dettes subordonnées diminue de 9,5 M€ en raison de l'arrivée à échéance de titres subordonnés remboursables Radian.

**Les Fonds pour Risques Bancaires Généraux (FRBG)** ont été renforcés par une dotation de 10 M€ durant l'exercice 2014.

**Les capitaux propres hors FRBG** enregistrent une progression de 86,4 M€ notamment par la mise en réserves d'une partie du résultat de l'exercice 2013. Les réserves atteignent ainsi 945,8 M€ à fin décembre 2014, contre 864,1 M€ en 2013. Le résultat de l'exercice est en progression de 5%, en atteignant 96,4 M€.

En application de l'article L.441-6-1 du Code de Commerce, nous signalons que le solde des dettes de la Caisse régionale à l'égard de ses fournisseurs s'élève au 31 décembre 2014 à 114 milliers d'euros, contre 252 milliers d'euros au 31 décembre 2013. La Caisse régionale règle ses factures dans les jours suivants leur réception, et dans un délai maximum de 30 jours date de facture.



## PRESENTATION DES COMPTES CONSOLIDES

### **Le périmètre de consolidation**

Les états financiers consolidés incluent les comptes de la Caisse régionale et des 88 Caisses locales qui lui sont affiliées. En application de la réglementation bancaire, le fonds dédié FCP SEQUANA, créé en 2007, est intégré dans le périmètre de consolidation.

Aucune autre filiale de la Caisse régionale ne présente un caractère suffisamment significatif pour être retenue dans le périmètre de consolidation.

### **A – LE RESULTAT**

en millions d'euros	31/12/14	31/12/13
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>370,1</b>	<b>363,6</b>
Charges générales d'exploitation et dotations aux amortissements	-190,1	-191,2
<b>Résultat Brut d'Exploitation</b>	<b>180,1</b>	<b>172,4</b>
Coût du risque	-19,0	-20,4
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>161,1</b>	<b>152,0</b>
Gains ou pertes nets sur autres actifs	0,0	-0,3
<b>Résultat Courant Avant Impôts</b>	<b>161,1</b>	<b>151,7</b>
Impôts sur les bénéfices	-52,9	-56,4
<b>Résultat Net</b>	<b>108,2</b>	<b>95,3</b>

Les principaux retraitements par rapport aux comptes individuels se présentent de la manière suivante :

en millions d'euros	31/12/14	31/12/13
<b>Résultat net CR</b>	<b>96,4</b>	<b>91,8</b>
<b>Résultat net CL</b>	<b>5,2</b>	<b>5,7</b>
<b>Résultat net Sequana</b>	<b>0,6</b>	<b>0,8</b>
<b>Valorisation juste valeur par résultat</b>	<b>-0,2</b>	<b>-1,5</b>
dont Titres de Participation	-1,5	0,3
dont Titres de Placement	-0,1	-1,8
dont Titres BMTN	0,1	1,6
dont opérations swappées	1,3	-1,6
<b>Impôts différés</b>	<b>-1,8</b>	<b>-0,5</b>
<b>Dividendes internes</b>	<b>-2,0</b>	<b>-2,2</b>
<b>Fonds pour Risques Bancaires Généraux</b>	<b>10,0</b>	<b>1,2</b>
<b>Résultat Net Consolidé</b>	<b>108,2</b>	<b>95,3</b>

## B – LE BILAN

<b>ACTIF</b> en millions d'euros	<b>31/12/14</b>	<b>31/12/13</b>	<b>variation</b>
Caisses, Banques centrales	49,9	50,9	-1,9%
Actifs financiers à la juste valeur par résultat	9,8	10,2	-3,5%
Instruments dérivés de couverture	32,1	33,2	-3,3%
Actifs financiers disponibles à la vente	1 101,5	998,2	+10,3%
Prêts et créances (clientèle et ét. de crédit)	9 982,3	9 801,0	+1,9%
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts	19,7	16,1	+22,8%
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	240,9	176,8	+36,3%
Actifs d'impôts	79,5	73,7	+7,9%
Comptes de régularisation et actifs divers	249,8	260,7	-4,2%
Immeubles de placement	4,0	4,7	-16,0%
Immobilisations corporelles et incorporelles	77,4	77,2	+0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>11 846,9</b>	<b>11 502,6</b>	<b>+3,0%</b>

<b>PASSIF</b> en millions d'euros	<b>31/12/14</b>	<b>31/12/13</b>	<b>variation</b>
Passifs financiers à la juste valeur par résultat	5,0	5,0	+0,3%
Instruments dérivés de couverture	55,4	38,2	+45,2%
Dettes envers la clientèle et les établissements de crédit	9 716,4	9 509,1	+2,2%
Dettes représentées par un titre	53,2	52,6	N.S.
Ecart de réévaluation des portefeuilles couverts en taux	27,9	27,2	+2,6%
Passifs d'impôt	0,7	2,1	N.S.
Comptes de régularisation et passifs divers	200,0	173,1	+15,6%
Provisions pour risques et charges	62,7	60,5	+3,5%
Dettes subordonnées	152,7	162,0	-5,8%
Capitaux propres part du groupe	1 572,8	1 472,8	+6,8%
<b>TOTAL</b>	<b>11 846,9</b>	<b>11 502,6</b>	<b>+3,0%</b>

Les principaux retraitements des comptes individuels des entités consolidées sont les suivants :

- les opérations de couverture de la Caisse régionale sont évaluées à la juste valeur,
- les titres disponibles à la vente sont évalués à la juste valeur par capitaux propres,
- les titres d'investissement sont reclassés en actifs détenus jusqu'à échéance,
- les provisions collectives sont reclassées en diminution des encours sains comptabilisés à l'actif du bilan,
- les comptes courants des Caisses locales réciproques avec la Caisse régionale sont éliminés de la rubrique « dettes envers les établissements de crédit » au passif,
- les Fonds pour Risques Bancaires Généraux sont totalement annulés.

## REMUNERATION DU CAPITAL

La distribution des intérêts aux parts sociales et des dividendes des Certificats Coopératifs d'Associés des trois derniers exercices précédents était la suivante :

- 10.961.560,87 € ont été versés au titre de l'exercice 2011 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts.
- 9.370.351,62 € ont été versés au titre de l'exercice 2012 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts.
- 10.025.223,28 € ont été versés au titre de l'exercice 2013 éligibles à la réfaction mentionnée au 2° du 3 de l'article 158 du Code général des impôts

## EVOLUTION DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

En juin 2014, une convention d'avance en compte courant a été conclue entre la CR Champagne-Bourgogne et la SAS Rue de la Boétie. Cette avance de 14.842.600 euros a permis le paiement d'un acompte sur dividende de 14.584.314 euros. Et en juillet 2014, la CR Champagne-Bourgogne a souscrit à l'augmentation de capital de la SAS Rue de la Boétie à hauteur de 14.842.296 euros (1.060.164 actions à 14 euros), par conversion de la susdite avance en compte courant.

Au cours de l'exercice 2014, une société foncière, Actif'Invest, a été créée. Son objet est l'acquisition en vue de la vente ou de la location de biens immobiliers, bâtis ou non, ou de titres représentatifs de ces biens. Cette société, sise 18 rue Davout à Dijon (21000), a un capital, libéré à hauteur de 50%, de 50.000 actions d'une valeur nominale de 100 euros, soit 5.000.000 euros. Elle est détenue à 100% par la CR Champagne-Bourgogne.

## TABLEAU DES RESULTATS DES CINQ DERNIERS EXERCICES

<i>montant en milliers d'euros</i>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Résultat brut d'exploitation	177 199	171 520	157 661	174 863	171 008
Coût du risque	-18 809	-20 546	-26 746	-27 823	-32 510
Résultat sur actifs immobilisés	-1 388	-1 812	-1 733	-4 691	-5 037
Dotations/Reprise nette aux FRBG et provisions réglementées	-10 000	-2 225	2 225	0	0
Résultat exceptionnel	0	0	0	0	0
Charge fiscale	-50 580	-55 100	-50 177	-51 216	-44 707
Résultat net comptable	96 422	91 837	81 230	91 133	88 754

## FACTEURS DE RISQUES

Cette partie du rapport de gestion présente la nature des risques auxquels le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est exposé, leur ampleur et les dispositifs mis en œuvre pour les gérer.

L'information fournie au titre de la norme IFRS 7 relative aux instruments financiers couvre les types de risques suivants <sup>1</sup> :

- **Les risques de crédit** : risques de pertes liés à la défaillance d'une contrepartie entraînant l'incapacité de faire face à ses engagements vis-à-vis de l'entité ;
- **Les risques de marché** : risques de pertes liés à la variation des paramètres de marché (taux d'intérêt, taux de change, prix, spread de crédit) ;
- **Les risques structurels de gestion de bilan** : risques de pertes liés à la variation des taux d'intérêt (Risque de Taux d'Intérêt Global) ou des taux de change (risque de change) et risque de ne pas disposer des ressources nécessaires pour faire face à ses engagements (risque de liquidité) ; y compris les risques du secteur de l'assurance.

Afin de couvrir l'ensemble des risques inhérents à l'activité bancaire, des informations complémentaires sont fournies concernant :

- **Les risques opérationnels** : risques de pertes résultant principalement de l'inadéquation ou de la défaillance des processus, des systèmes ou des personnes en charge du traitement des opérations ;
- **Les risques de non-conformité** : risques liés au non-respect des dispositions légales et réglementaires des activités bancaires et financières exercées par le Groupe.

### Organisation de la gestion des risques

La gestion des risques, inhérente à l'exercice des activités bancaires, est au cœur du dispositif de contrôle interne du Groupe, mis en œuvre par tous les acteurs intervenant de l'initiation des opérations jusqu'à leur maturité finale.

La responsabilité de la mesure des risques et de leur surveillance est assurée par une fonction dédiée, la ligne métier Risques et Contrôles Permanents (DRG – Direction des Risques Groupe), indépendante des métiers et rapportant directement à la Direction générale.

Si la maîtrise des risques relève en premier lieu de la responsabilité des pôles métiers qui assurent le développement de leur activité, la DRG a pour mission de garantir que les risques auxquels est exposé le Groupe sont conformes aux stratégies risques définies par les métiers (limites globales et individualisées, critères de sélectivité) et compatibles avec les objectifs de croissance et de rentabilité du Groupe.

La DRG assure un suivi consolidé des risques à l'échelle du Groupe, s'appuyant sur un réseau de Responsables des risques et des Contrôles permanents, rattachés hiérarchiquement au Directeur des Risques et des Contrôles permanents et fonctionnellement à l'organe exécutif de l'entité ou du pôle métier.

Afin d'assurer une vision homogène des risques au sein du Groupe, la DRG assure les missions suivantes :

---

<sup>1</sup> Cette information fait partie intégrante des comptes consolidés au 31 décembre 2014 et, à ce titre, elle est couverte par le rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés

- définit et/ou valide les méthodes et les procédures d'analyse, de mesure et de suivi des risques de crédit, de marché et des risques opérationnels,
- contribue à l'analyse critique des stratégies commerciales de développement des pôles métier, en s'attachant aux impacts de ces stratégies en termes de risques encourus,
- fournit des avis indépendants à la Direction générale sur l'exposition aux risques induite par les prises de position des pôles métiers (opérations de crédit, fixation des limites des risques de marché) ou anticipées par leur stratégie risques,
- assure le recensement et l'analyse des risques des entités collectés dans les systèmes d'informations risques.

La gestion des risques structurels de gestion de bilan (taux, change, liquidité), ainsi que la politique de refinancement et le pilotage des besoins en capital, est assuré par le département Gestion Financière de la Direction des Finances Groupe (DFG).

La surveillance de ces risques par la Direction générale s'exerce dans le cadre des Comités actif-passif, auxquels participe la DRG.

### **Gouvernance**

Une revue périodique des principaux enjeux en termes de risques de crédit et de risques de marché est organisée par la DRG, à l'occasion des Comités des risques trimestriels, qui se prononcent sur les principaux enjeux : politiques de prises de risques, analyses de portefeuille et du coût du risque, limites de marché et limites de concentration. Ces Comités risques couvrent l'ensemble des risques du groupe Crédit Agricole (incluant ceux des Caisses régionales) et sont présidés par le Directeur général de Crédit Agricole SA.

La DRG informe régulièrement le Comité d'audit de Crédit Agricole SA de l'exposition aux risques, des méthodes mises en œuvre pour les mesurer et de ses recommandations pour les gérer en conformité avec les politiques définies par le Conseil d'administration.

# RISQUES DE CREDIT

Le risque de crédit se matérialise lorsqu'une contrepartie est dans l'incapacité de faire face à ses obligations et que celles-ci présentent une valeur d'inventaire positive dans les livres de la Caisse régionale. L'engagement peut être constitué de prêts, titres de créances ou de propriété, garanties données ou engagements confirmés non utilisés.

## **I. Objectif et politique**

### **☑ Description des organes définissant et approuvant les stratégies risques :**

- Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale, composé d'administrateurs élus. Il avalise les orientations générales de la Caisse régionale et les politiques d'intervention crédit de chaque marché présentées par la Direction Générale.
- Le Comité de Direction de la Caisse régionale, composé par la Direction Générale et les directeurs d'activités. Il propose les orientations générales et les politiques crédits de la Caisse régionale au Conseil d'Administration, les formalise dans le cadre de procédures puis les met en application dans les services et réseaux d'agences.

### **☑ Description de la politique en matière de risques crédits :**

Cette politique agence les repères, règles et modalités de gouvernance nécessaires à la maîtrise de l'activité crédit et de ses risques, en relation avec les ambitions de la Caisse régionale. Elle comprend :

- un cadre structurant la gouvernance, les acteurs, les orientations en matière d'engagement et les modalités d'intervention. Il institue l'usage de la notation Bâle II et les repères usuels : délégations, concentration et partage des engagements, procédures d'alertes, revue des risques, couverture des risques,
- des politiques d'intervention sectorielles déclinées par marché, et précisant à la fois le cadre général et les spécificités de distribution : secteurs sensibles, politique de garanties, délégations... Leurs applications sont limitées aux 4 départements de la circonscription de la Caisse régionale, avec « droit de suite » conformément aux dispositions internes au groupe Crédit Agricole.

Son fonctionnement repose sur trois points :

- la qualification du risque de défaillance avalisée en Conseil d'Administration (Très Faible à Avéré), fondée sur la probabilité de défaut à un an calculée par les dispositifs Bâle II. Cette qualification, réexaminée au minimum une fois par an, permet de préciser l'exercice des délégations, les limites d'engagement, la gestion des débiteurs, les revues des risques, les reportings de gestion...
- des délégataires agissant selon les subdélégations accordées par la Direction Générale, variables selon les marchés et applicables par métiers (directeur d'agence, instructeur crédit siège, directeur d'activité...),
- des modalités de gouvernance pour ajuster la politique d'engagement via un Comité dédié aux risques crédits, organisant aussi les reportings de suivi pour la Direction Générale et le Conseil d'Administration.

Ce cadre général a été avalisé en Conseil d'Administration du 16 décembre 2005 et publié en mai 2006 après considération du CRBF 97-02 modifié. Les politiques d'intervention ont été promulguées sur le premier semestre 2006. Celle des particuliers a été finalisée en mars 2007 après considération d'impacts importants au plan logiciels (GREEN, SIMUL CA) et liés à l'organisation réseau. Les politiques crédit ont été revues régulièrement entre 2010 et 2012. Les évolutions mises en œuvre ont été soumises au Conseil d'Administration. En 2013, la

politique crédit a été amendée en matière de crédits à l'habitat et à la consommation. En effet, l'utilisation d'outils de scoring (score habitat et score SOFINCO) et d'un module de délégation (habitat uniquement) ont induit des évolutions des principes de financement et des règles de délégation. Par ailleurs, afin de répondre à un besoin de refinancement, la Caisse Régionale a redéfini ses normes de garantie relatives au crédit habitat. Ces évolutions ont été soumises au Conseil d'Administration du 25 octobre 2013.

En 2014, des modifications des schémas délégataires sont intervenues en matière de crédit habitat et consommation, visant, dans le prolongement des évolutions initiées en 2013 en la matière, à accroître la proportion des dossiers en délégation agence et d'optimiser ainsi la distribution de crédits aux particuliers, dans un cadre de gestion des risques bien mesuré. Ces évolutions ont été soumises au Conseil d'Administration du 26 septembre 2014.

**☑ Le respect et suivi de la stratégie risque :**

Chaque Direction d'activité actrice dans la filière crédit est responsable de la mise en application et du respect des termes et limites fixées par les orientations générales et les politiques d'octroi. Elles réalisent et rendent compte de leurs contrôles de niveau 1 et 2.

Le contrôle de l'application est sous la responsabilité de la Direction Conformité, Qualité et Organisation et plus spécifiquement des unités :

- outils Bâle II : en charge du suivi et du pilotage des dispositifs de notation et de pondération dans la Caisse régionale,
- contrôle central des risques crédit : en charge des contrôles relatifs au respect des règles de la politique d'intervention crédit de la Caisse régionale, des revues de portefeuille et de l'examen périodique de zones de risques détectés,
- contrôle permanent : en charge de la centralisation des contrôles relatifs aux procédures, réalisés au niveau 1 et 2 par les directions, unités et agences.

Par ailleurs, le contrôle périodique effectue des missions d'audit sur les crédits, par l'examen des procédures crédits, la vérification de la conformité des dispositifs Bâle II et les audits agences.

**☑ Diversification des risques de contrepartie :**

La Caisse régionale étant une banque commerciale généraliste, ses risques crédits sont par essence diversifiés dans sa clientèle multi-départementale. Cependant, elle veille à éviter des concentrations de risque sectoriel, ou relevant de segments de clientèle, en instaurant :

- des limites de division et de concentration des risques fonction de ses fonds propres RSE et du résultat dégagé,
- des arrangements ou la participation à des syndications, néanmoins dans la limite de 15 % des engagements de la grande clientèle Entreprises et sur des notations de référence des clients de qualité (NOR Bâle II),
- des contre-garanties internes ou externes dès lors que la dimension du risque le nécessite (exemple FONCARIS lorsqu'une contrepartie atteint 20M€ d'engagements).

Le suivi de la diversification est appréhendé à l'octroi ou au renouvellement du crédit. Il fait l'objet d'un point de contrôle permanent.

## **II. Gestion du risque de crédit**

### **1. Principes généraux de prise de risque**

D'une manière générale, tout délégataire doit se situer dans un schéma de décision en fonction du marché dont relève la contrepartie. Sur les marchés professionnels, agriculteurs, entreprises, collectivités publiques et promotion immobilière, le schéma oriente la décision sur un délégataire compétent, en fonction d'exclusions (intégrées aux supports d'octroi), de limites d'engagements par contrepartie et du niveau de risque Bâle II. Sur les marchés de l'habitat et de la consommation, le schéma est fonction d'exclusions, du résultat d'un outil de scoring (respectivement habitat et SOFINCO) et du module de délégation GREEN (habitat uniquement).

Les exclusions ne sont pas des conditions d'exclusions de financement, mais visent à orienter la décision sur des délégataires compétents pour se prononcer sur des situations risquées ou hors politique d'intervention. Elles sont :

- générales : hors territorialité, interdit bancaire, contentieux...
- préventives : revenu minimum, solvabilité, capacité de remboursement,...
- sectorielles selon une segmentation interne du risque des secteurs d'activité : dans le cadre de création/reprise en particulier

Ainsi en cas d'exclusion, une demande peut être refusée dès son dépôt ou décidée par un délégataire supérieur si l'étude circonstanciée est favorable. Certaines exclusions générales (territorialité) et préventives (installations JA) relèvent directement des Comités territoriaux ou des engagements Caisse régionale selon les Marchés.

En cas de pré-attribution de crédits (open, soprano), la décision d'octroi est déléguée à l'instructeur après contrôle de l'absence de FICP, d'interdiction bancaire et de niveaux de risque Bâle II « FORT » ou « AVERE ».

Les dossiers les plus importants ou les secteurs considérés comme sensibles (Promotion et investissements immobiliers) sont étudiés au sein d'un pré-comité dédié (Marché des Entreprises) ayant pour ambition de donner un avis de 2ème regard. En outre, dès lors que les dossiers répondent à certains critères, ils sont soumis à un pré-comité élargi (Direction générale Adjointe, Directeur du Marché des Entreprises, RCPR) avant passage en Comité des Engagements, un avis indépendant étant alors systématiquement émis par l'unité de contrôle central des risques. Les dossiers Entreprises dépassant les limites d'intervention sont décidés par le Conseil d'Administration.

### **2. Méthodologie et système de mesure risques**

#### **2.1 Les systèmes de notation interne**

##### **Description du dispositif de notation**

En tant qu'entité du groupe Crédit Agricole, la Caisse régionale utilise deux dispositifs normalisés par Crédit Agricole SA, pour répondre aux nouvelles recommandations en matière d'exigences en fonds propres Bâle II.

- sur le périmètre de la banque de détail (clientèle des particuliers, de l'agriculture, des professionnels), la Caisse régionale applique la méthodologie Notation Avancée (IRBA), fondée sur des modèles statistiques, et reconnue par le Régulateur depuis fin 2007 pour être employée dans le calcul des exigences en fonds propres,



- sur le périmètre de la grande clientèle (entreprises, collectivités publiques, promotion immobilière), la Caisse régionale utilise les méthodologies de notation Fondation (IRBF) du Groupe, considérant des critères quantitatifs et qualitatifs au niveau d'un outil d'analyse (ANADEFI), afin d'élaborer une Notation de référence à dire d'expert. Ce dispositif est inscrit dans la démarche d'homologation auprès de l'ACP.

Le dispositif de notation doit permettre de consolider les engagements par note et de définir des processus homogènes de gestion des risques (politiques de crédit, délégations...), sur la base de grades de notation identiques, quelle que soit l'entité ou la méthode de notation. D'où la définition d'une échelle de notation unique pour la Grande Clientèle. Chaque note de l'échelle maître est définie par une probabilité de défaut au travers du cycle. L'échelle maître est constituée de deux parties : d'une part, 13 notes (A+ à E-) qualifiant les contreparties qui ne sont pas en défaut, d'autre part, deux notes (F et Z) qualifiant les contreparties en défaut. Par ailleurs, une table de correspondance entre la notation Groupe et les diverses Agences de Notation a été définie au niveau du Groupe Crédit Agricole.

La gouvernance de ces dispositifs s'appuie sur le Comité des Normes et Méthodologies présidé par le Directeur des Risques et Contrôles Permanents Groupe au niveau de Crédit Agricole SA. Les évolutions décidées sont alors spécifiées pour devenir opérationnelles et applicables dans les entités du groupe Crédit Agricole.

Les modèles sont actualisés annuellement via des procédures de backtesting fédérées par Crédit Agricole SA. La dernière actualisation date de mai 2014 pour la banque de détail. En revanche, elle date de juin 2012 pour la banque Corporate.

La Caisse régionale est garante des données qui alimentent les dispositifs. Elle suit et justifie mensuellement leur production locale, comparativement aux standards de qualité définis par Crédit Agricole SA et dans un cadre de contrôles permanents. Elle utilise les notations produites dans ses procédures d'octroi et de gestion des crédits.

Dans le cadre de la démarche d'homologation du système de notation Grande Clientèle auprès de l'ACP, les actions de correction ont été poursuivies sur l'année 2014 afin d'améliorer la fiabilité de certaines données de notation. Par ailleurs, le kit « benchmark notation » mis à disposition de la Caisse Régionale par Crédit Agricole SA a été complété et élargi, à partir de février 2013, à l'ensemble des segments de la Grande Clientèle (Collectivités Publiques et Promotion Immobilière). Ce kit permet ainsi de positionner la qualité de notre processus de notation par rapport à la moyenne des Caisses régionales et à LCL, avec notre classement sur chacun des indicateurs de qualité retenus.

## 2.2 Mesure du risque de crédit

Quel que soit le dispositif, la mesure du risque s'effectue sur un périmètre normalisé : le groupe de risque Bâle II. Les données de chacun des partenaires qui le composent (caractéristiques d'activité, juridiques et financières, le fonctionnement de ses comptes, engagements et épargne) sont mesurées mensuellement par des logiciels nationaux pour produire un grade de risque de défaillance de la contrepartie à un an.

L'exposition crédit comprend les engagements tirés et les engagements confirmés non utilisés, à l'exception des opérations de marché (dérivés, position en cash) et des encours détenus par les autres entités de financement du Crédit Agricole.

A ce stade, la mesure du risque est évaluée exhaustivement et qualitativement. Des alertes sont générées en cas d'anomalies de partenaires, d'encours et d'absence de données essentielles.

Par ailleurs, le rapprochement mensuel comptable (PCCA PCCI ; N1 N2 N3), entre les encours prêts de la balance comptable et ceux traités par les dispositifs risques Bâle II,

permet de qualifier l'exhaustivité de la mesure des engagements. La méthodologie appliquée est celle recommandée par Crédit Agricole SA. Elle couvre aujourd'hui les créances bilan et hors bilan avec les pistes d'audit nécessaires.

### 2.3 Consolidation des risques crédit

La consolidation des engagements sur une contrepartie varie selon l'approche retenue.

Pour le pilotage, les contrôles, les revues et les déclarations réglementaires, le périmètre considéré est précisément celui du groupe de risque Bâle II. Les divers suivis (tableaux de bord, cartographies de secteurs d'activité, inventaire et revues de contreparties...) sont réalisés à partir d'infocentre issus d'Arcade et du logiciel prêts GREEN. Ils restituent les notions de Bilan et Hors Bilan, risques réels, encours en cas de défaut (EAD), perte attendue (EL) et risque pondéré (RWA).

Pour l'octroi, des globalisations spécifiques sont faites, elles tiennent compte de la présence de partenaires liés (liens familiaux, participation au capital ou dépendance économique), des obligations de caution et des engagements décidés et non réalisés. Elles diffèrent selon la nature de clientèle et sont normalisées par des procédures :

- Banque de proximité = les engagements sont décidés en « brut » hors réduction du risque et pondération Bâle II, l'éventuelle garantie ou assurance étant un élément complémentaire pour la décision.
- Grande clientèle = les demandes d'engagement sont présentées en brut, en considérant les garanties de manière à appréhender le risque net final.

### 3. Dispositif de surveillance

La surveillance du risque crédit de la Caisse régionale repose sur une triple approche :

- une approche par les performances comptables et Bâle II, sur laquelle des tableaux de bord mensuels sont élaborés et des indicateurs suivis en historique,
- une approche de contrôles permanents portant sur le respect des règles et processus d'engagement définis dans le cadre de politique crédit de la Caisse régionale et notamment sur le respect des limites (concentration, division des risques)
- une approche de revues de portefeuilles permettant de suivre les risques importants et leur prise en considération (Grands Risques et risques Forts).

#### Les tableaux de bord

Les mesures du risque de contrepartie sont réalisées par deux dispositifs Bâle II : LUC et OCE d'une part et Arcade d'autre part. Elles sont historisées sous infocentre pour confectionner les tableaux de bord de gestion incluant divers indicateurs risques et notamment des indicateurs Bâlois (EL/EAD, RWA/EAD, taux de défaut, taux de CDL, taux de risques sensibles, taux de couverture par les provisions...). Après segmentation (réseau, marché, financement, secteur, critères de la politique des risques de la Caisse régionale), ces données permettent de localiser les zones sensibles de la Caisse régionale, de définir des revues risque et d'établir des actions concrètes d'évolution des pratiques et politiques.

Un bilan du risque né est établi et sa synthèse est présentée mensuellement en Comité de Direction et trimestriellement en Conseil d'Administration et en Comité d'Audit.

## Les limites de concentration et de partage du risque

Au 31/12/2014, les limites définies au sein de la Caisse régionale sont les suivantes :

MARCHE	Périmètre et niveau de risque critique	Engagement brut maxi sur un groupe de risque	Partage du risque
IAA / Coopératives	Sur le groupe de risque	- Notes A+ à C- Risque brut = <b>150 M€</b> maxi Risque net = 50 M€ maxi	<b>&gt; 5 M€</b>  Si CA>50M€ partage mini 50% sinon 25%
Autres Entreprises, logement social privé et institutionnels		- Notes A+ à C- Risque brut = <b>100 M€</b> maxi Risque net = 30 M€ maxi	<b>&gt; 5 M€</b>  Si CA>50M€ partage mini 50% sinon 25%
Collectivités Publiques		- Notes A+ à C- Risque brut = <b>100 M€</b> maxi	<b>&gt; 10 M€</b>  Partage à hauteur de 50%
Promotion Immobilière		- Notes A+ à C- Risque brut = <b>8 M€</b> maxi	<b>&gt; 2 M€</b>  partage mini 25%
Professionnels et Associations		<b>≤ 10 M€</b>	Prof. Lib. : <b>&gt; 3 M€</b> Autres : <b>&gt; 2 M€</b>
Agri / Viticulture		<b>≤ 10 M€</b>	<b>&gt; 5 M€</b>
Particuliers		<b>≤ 10 M€</b>	<b>&gt; 2 M€</b>

Ces limites n'ont pas fait l'objet d'évolution au cours des années 2013 et 2014, en revanche, elles avaient été revues en avril 2012.

### 3.1 Processus de surveillance des concentrations par contrepartie ou groupe de contreparties liées

Le suivi des concentrations s'effectue sur un périmètre normalisé, le groupe de risque Bâle II. Ce suivi ainsi que le rapprochement des limites internes mentionnées ci-dessus (seuils en EAD Bâle II) sont réalisés à trois niveaux :

- par le marché, dans le respect des politiques d'intervention crédit officielles. Il s'agit de contrôles internes à la décision et de vérifications mensuelles dans le cadre des contrôles permanents de premier niveau,
- par le contrôle central des risques, lors de ses contrôles mensuels des limites de division et de concentration, reportés dans l'outil de contrôle permanent,
- lors des revues risque sur les contreparties majeures de la Caisse régionale, les revues risques « forts » et les revues détection.

Les contreparties entrant au-delà des normes de concentration des risques doivent faire l'objet de présentation en Comité des Engagements CR, s'agissant des entreprises les plus importantes de la Caisse régionale.

Au 31 décembre 2014, les dix plus grosses contreparties en engagements bruts (hors instruments financiers), sur le périmètre « corporate » incluant les Collectivités Publiques, totalisent :

Contreparties Corporate	Engagements en K€ 31/12/2014	Engagements en K€ 31/12/2013
engagements des 10 contreparties les plus importantes	760 623	747 551
poids des 10 contreparties les plus importantes sur EAD total	6,99%	6,84%

Au 31 décembre 2014, le montant des encours garantis par FONCARIS s'élève à 376,338 M€, soit 13,11 % des engagements Corporate de la Caisse régionale.

### 3.2 Processus de revue de portefeuille, de suivi sectoriel, des contreparties défaillantes et sous surveillance

Les revues de portefeuille et de suivi sectoriel ainsi que les revues de suivi des contreparties défaillantes et sous surveillance, définies officiellement au sein de la Caisse régionale, sont synthétisées dans le tableau ci-dessous.

Par ailleurs, dans le cadre de la procédure de revue de la qualité des actifs bancaires (« *Asset Quality Review - AQR* ») lancée le 23 octobre 2013 par la BCE et conformément à une planification nationale, la Caisse régionale a conduit en 2014 des travaux d'identification :

- de l'ensemble des réaménagements commerciaux, des crédits pausés et des crédits restructurés pour des raisons de gestion du risque. Le suivi de ces crédits est effectué via un tableau de bord dédié, produit trimestriellement et communiqué à la Direction des Risques de Crédit Agricole SA,
- des crédits non performants (« *Non Performing Loans* ») soit les créances présentant un niveau de risque comptable sain ou sensible avec cependant un impayé supérieur à 90 jours,
- de la forebearance soit tous les contrats dont l'échéancier a été modifié pour raison de risque ainsi que l'octroi de nouveaux crédits destinés à éviter des impayés sur des crédits existants

Ces travaux ont été réalisés à partir de requêtes générées par les pôles métier Nice.

## Typologies des revues de portefeuille et de suivi des risques crédit

Quoi	Objectifs	Pilote	Comment	Nbre	Reporting
<b>Comité Agence Banque de Détail</b>	Examiner régulièrement les retards > 30 jours et les CDL. Recenser les actions mises en œuvre et les modalités de régularisation.	CCR*	Ciblage exhaustif de tous les retards et CDL des agences du réseau de proximité via l'outil ATOURISK	12	Collecte et compilation mensuelles des données des fiches ATOURISK avec contrôle du taux de traitement.
<b>Comité risques détection / Direction des Entreprises</b>	Examiner régulièrement les comptes débiteurs > 30 jours et retards crédit, suivre les garanties à échéances et les contre-garanties OSEO + suivi spécifiques. Suivi des notations Bâle II.	Service Engagement Entreprise	Ciblages débiteurs (via ATOURISK), retards, garanties échues et contre garanties fournis par CCR + suivi spécifiques des dossiers sous procédure de médiation + dossiers détectés par les Centres d'Affaires. Notation Bâle II fournie par le service Outils Bâle 2.	12	PV par service Engagement Entreprises, transmis à CCR.
<b>Revue des Grands Risques</b>	Examiner les plus gros Groupes de Risque de CACB.	CCR	Ciblage Groupes De Risque hors CTX sur un niveau d'encours plancher : 10 M€ Coll. Pub, 5 M€ Entreprises et PIM, 1,5 M€ Agriculture, 1 M€ Particuliers, Professionnels, et Associations, quelle que soit leur notation.	2	PV par CCR + fiches annexées et listing du ciblage.
<b>Revue des Risques Forts</b>	Examiner les clients présents dans la zone de risque qualifiée BII Fort.  Tous marchés, prévention et provisionnement.	CCR	Ciblage hors recouvrement des Groupe De Risque qualifiés Fort, tous marchés.  Sélection du TOP 40 des plus gros encours par marchés.	2	PV par CCR + listing du ciblage.
<b>Revue Détection</b>	Etude de clients identifiés à priori comme sensibles selon ciblage défini en Comité des Risques	CCR	Ciblage tous marchés hors recouvrement, via ATOURISK, des contreparties les plus importantes dans les catégories 30-60, 60-90 et Défaut AGE	7	PV par CCR + listing du ciblage.
<b>Comités Risques Spécifique</b>	Examiner régulièrement les plus gros dossiers en retards > 60 jours et en CDL Agence ainsi que les entrées au recouvrement amiable.	Direction des Risques	Ciblage de tous les dossiers d'un montant > 100K€ et en retards > 60 jours ou en CDL Agence. → fréquence quinzaine  Ciblage de toutes les entrées en portefeuille recouvrement amiable du mois précédent. → fréquence mensuelle	22	PV secrétariat de Direction et listing du ciblage CCR.
<b>REVUE CDL : Plus gros dossiers Contentieux</b>	S'assurer de la correcte situation des dossiers en termes de procédure, d'action de recouvrement et de provision.	CCR	Sélection par CCR des 20 dossiers les plus importants en encours et 5 dossiers par chargé de recouvrement.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : CDL FORCES</b>	S'assurer de la pertinence des motivations du classement spécifique de ces créances, provisions complémentaires.	CCR	Ciblage exhaustif des CDL forcés.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Liste des dossiers sains en gestion Recouvrement</b>	Justifier de leur présence, apurement du stock.	CCR	Sélection des 30 plus gros dossiers sains en gestion RAC ou CTX.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Dossier CDL Recouvrement amiable + Agences avec encours importants ou non provisionnés</b>	Justifier le niveau de provisionnement.	CCR	Ciblage des Groupes De Risque avec encours net > 140 k€ (en contrôlant que 20 dossiers au moins sont non provisionnés; à défaut 20 dossiers de montant inférieur non provisionnés seront étudiés).	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Dossiers CDL Contentieux avec encours résiduel important</b>	Justifier le niveau de provisionnement.	CCR	Ciblage exhaustif des créances avec encours net > 50 k€.	2	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Dossiers Recouvrement Amiable anciens</b>	Justifier de leur présence en gestion recouvrement amiable.	CCR	Sélection fonction de la date d'entrée au recouvrement amiable et du montant des dossiers.	4	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle DCQO/RAC avec PV par CCR.
<b>REVUE CDL : Dossiers Recouvrement Contentieux anciens</b>	Justifier de leur présence en gestion recouvrement contentieux.	CCR	Sélection fonction de la date d'entrée au recouvrement contentieux et du montant des dossiers.	4	Reporting Recouvrement + revue trimestrielle DCQO/RAC avec PV par CCR.

### 3.3 Processus de suivi des risques sur base consolidée

La situation de la Caisse régionale en matière de risque crédit (au global, par marché et/ou segment de notation) ainsi que les conclusions sur les diverses analyses, contrôles et revues des risques sont présentées en Comité des Risques Crédits tous les trimestres. Elles sont, par ailleurs, consignées sur un procès-verbal diffusé à la Direction Générale.

Le rôle de ce Comité consiste à suivre la qualité des engagements et des réalisations, statuer sur les éventuels évolutions ou ajustements de la politique d'engagement (ajustement des limites, des niveaux de risques Bâle II, des délégations...), décider de la mise en place de nouvelles revues de portefeuille ou encore de l'opportunité de couverture de risques détectés notamment lors de revues.

Sa présidence est assurée par la Direction Générale Adjointe « fonctionnement », le secrétariat est confié à la Direction Conformité Qualité et Organisation (DCQO). Y participent les Directions de développement impliquées en matière de crédit (ou leurs représentants), la Direction Financière, les responsables des unités Recouvrement et Contentieux (RAC) et Outils Bâle II (OBR).

### 3.4 Processus de surveillance et de gestion du risque pays

Le risque pays est le risque que les conditions économiques, financières, politiques ou sociales dans un pays étranger affectent les intérêts financiers de la Caisse régionale.

La Caisse régionale n'a pas spécifiquement de risque pays à gérer.

Au 31/12/2014, les seules expositions de la Caisse régionale sur les dettes souveraines sont sur la France et l'Union Européenne.

### 3.5 Impacts de stress scenarii

**La considération de stress scénarii fait l'objet d'une démarche nationale sous l'égide de** Crédit Agricole SA.

Deux natures de scenarii sont à considérer :

① Les stress macro-économiques définis et analysés au niveau Groupe. Ces scenarii sont déclinés sur le portefeuille de chaque Caisse régionale (notamment au niveau secteur d'activité). Il s'agit d'appliquer un scénario économique «sévère, plausible mais néanmoins peu probable», il s'étend sur deux années et permet d'identifier des vulnérabilités sur le maximum de secteurs dans la mesure où il touche l'ensemble des portefeuilles d'une Caisse régionale. Il se traduit par des variations entre un état initial et un scénario stressé en terme de données macro-économiques (exemple : augmentation de +X% du taux de chômage, baisse du PIB de N points de base,...).

② Le stress sectoriel et le stress de concentration individuelle. Le stress sectoriel consiste à appliquer des scenarii de stress sur des filières données du portefeuille, afin de mesurer plus finement la réaction de ces secteurs face à une telle situation de crise. Le stress de concentration individuelle consiste à appliquer une dégradation de la notation Bâle 2 aux contreparties estimées comme étant les plus sensibles du portefeuille. Ces deux types de stress sont définis et analysés par la Caisse régionale en fonction de son portefeuille. Ils seront considérés le cas échéant pour ajuster les provisions collectives.

Le kit stress test 2014 a été communiqué, par Crédit Agricole SA, en novembre 2014. Les résultats, présentés dans le cadre du Comité des Risques du 10 décembre 2014, ont permis

de noter que la Caisse régionale est capable d'absorber les risques induits par le stress scénario sans remettre en cause le niveau de ses fonds propres actuels.

Par ailleurs, conformément aux exigences du règlement 97- 02 de l'arrêté du 20 février 2007 concernant les simulations de crise en matière de risque de crédit, les résultats du stress de dégradation du portefeuille Grande Clientèle proposé par l'ACP en 2009 (inspiré de la crise des PME françaises en 1993) et décliné sur les données au 31/12/2013, ont été fournis à la Caisse régionale en décembre 2014. Bien que le stress proposé soit violent, CACB est capable d'absorber, tant en Fonds Propres qu'en résultat, ses impacts. Les résultats seront présentés dans le cadre du premier Comité des Risques trimestriel de l'année 2015.

#### 4. Mécanismes de réduction du risque de crédit

La réduction du risque se fait principalement par l'emploi des sûretés bancaires.

Les garanties contractualisées sont valorisées sur la base des actes et expertises au dossier, le cas échéant par un expert externe. Elles sont référencées dans le logiciel GREEN afin d'être gérées selon les recommandations Bâle II. Les outils systèmes Bâle II déterminent l'éligibilité, le taux de perte applicable à la créance et l'assiette retenue pour le calcul de la perte attendue. Chaque créance est alors affectée dans une classe de pondération par l'outil Arcade, lequel effectue la quantification du risque pondéré brut selon les courbes de risques normées par le Régulateur. Chaque étape du process est contrôlée, les créances en anomalie étant mesurées prudemment en méthode standard.

La revalorisation des garanties est automatisée selon des règles, des profils d'érosion et des indices nationaux ou peut s'effectuer à dire d'expert. Les titres nantis sont ainsi actualisés mensuellement par les valeurs communiquées par la filiale dépositaire. Celle des biens hypothéqués suit des indices immobiliers ; les véhicules gagés sont amortis selon des profils de CA leasing.

Cette gestion intègre la pondération des tiers garants majeurs de la Caisse régionale (FONCARIS, CAMCA, OSEO/Bpifrance Financement...) et les garanties éligibles par leur nature ou à dire d'expert. Elle procure un environnement de contrôle sur ces aspects pour les fiabilisations nécessaires, le suivi de la valorisation et l'intégration au calcul du risque pondéré.

Lorsqu'un client est transmis au recouvrement amiable ou contentieux, les garanties sont réexaminées et revalorisées par application de décotes prudentielles afin d'élaborer les provisions pour risque avéré. Des revues périodiques des stocks CDL permettent de contrôler et, le cas échéant, de réajuster le provisionnement.

## Couvertures de l'EAD par grandes natures de sûretés au 31/12/2014

Marché	EAD K€	% couvert par Hypothèques de 1 <sup>er</sup> rang	% couvert par autres Hypothèques	% couvert par Nantissement	% couvert par Gage Espèce	% couvert par Caution	% couvert par organismes de réassurance	% couvert par autres garanties	% sans garantie
Particuliers	4 299 295	36,29%	3,68%	2,07%	0,00%	6,75%	33,28%	0,60%	17,33%
Agriculture	2 270 186	7,93%	0,47%	3,75%	0,00%	40,88%	2,78%	1,02%	43,18%
Professionnels	1 306 562	31,96%	1,77%	15,84%	0,00%	17,89%	11,28%	0,84%	20,42%
Entreprises	1 575 540	9,49%	2,05%	16,75%	0,00%	11,37%	24,66%	5,80%	29,68%
Associations	6 136	4,42%	3,30%	13,18%	0,00%	20,79%	0,41%	0,00%	57,91%
Collectivités Publiques	1 001 335	0,01%	1,77%	0,22%	0,00%	0,42%	0,22%	85,80%	11,57%
Promotion Immobilière	115 580	55,49%	12,73%	2,81%	0,00%	17,34%	0,37%	2,51%	8,74%

### III. Exposition

#### 1. Exposition maximale

(cf. note 3.1 de l'annexe aux comptes consolidés)

L'exposition maximale au risque de crédit d'une entité correspond à la valeur brute comptable, nette de tout montant compensé et de toute perte de valeur comptabilisée.

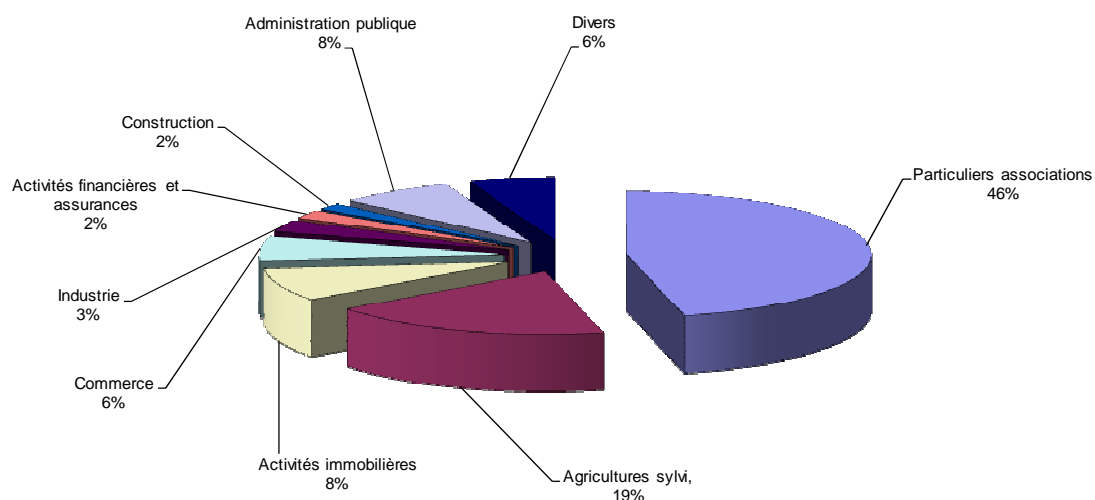
<i>en milliers d'euros</i>	31.12.2014	31.12.2013
Actifs financiers à la juste valeur par le résultat (hors titres à revenu variable et actifs représentatifs de contrat en unités de compte)	9 807	10 165
Instruments dérivés de couverture	32 130	33 239
Actifs disponibles à la vente (hors titres à revenu variable )	488 447	405 314
Prêts et créances sur les établissements de crédit (hors opérations internes)	8 098	8 223
Prêts et créances sur la clientèle	9 310 841	9 294 882
Actif financiers détenus jusqu'à l'échéance	240 856	176 768
<b>Exposition des engagements de bilan (nets de dépréciation)</b>	<b>10 090 179</b>	<b>9 928 591</b>
Engagements de financement donnés (hors opérations internes)	1 178 366	1 292 156
Engagements de garantie financière donnés (hors opérations internes)	173 025	200 108
Provisions - Engagements par signature	-1 505	-1 486
<b>Exposition des engagements hors bilan (nets de provisions)</b>	<b>1 349 886</b>	<b>1 490 778</b>
<b>EXPOSITION MAXIMALE AU RISQUE DE CREDIT</b>	<b>11 440 065</b>	<b>11 419 369</b>
Pour information		
<b>Opérations internes au Crédit Agricole</b>		
Prêts et créances sur les établissements de crédit	663 392	497 853
Engagements de financement donnés	14 679	64 518
Engagements de garantie financière donnés	2 279	1 958
Engagement d'ordre du Crédit Agricole (garantie Switch)	679 482	417 924
<b>TOTAL OPERATIONS INTERNES AU CREDIT AGRICOLE</b>	<b>1 359 832</b>	<b>982 253</b>



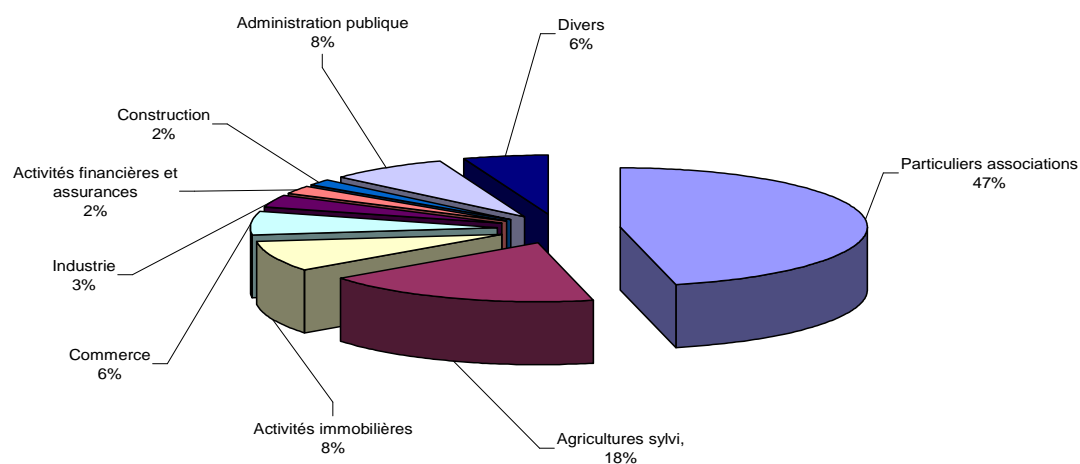
## 2. Concentration

### 2.1 Diversification du portefeuille par filière d'activité économique

Ventilation au 31/12/2014 du portefeuille global



Ventilation au 31/12/2013 du portefeuille global



La ventilation du portefeuille global au 31/12/2014 est quasi-identique à celle au 31/12/2013.

## 2.2 Ventilation des encours de prêts et créances en capital par catégorie

(cf. note 3.1 de l'annexe aux comptes consolidés)

<b>En milliers d'euros</b>	<b>31/12/2014</b>	<b>en % du total 2014</b>	<b>31/12/2013</b>
Administrations générales	901 846	9%	1 074 471
Banques centrales	224	0%	0
Etablissements de crédit	7 874	0%	8 223
Grandes entreprises	1 497 193	16%	1 280 941
Clientèle de détail	7 210 196	75%	7 241 970
<b>Total</b>	<b>9 617 333</b>	<b>100%</b>	<b>9 605 605</b>

## 3. Qualité des encours

### 3.1 Analyse des prêts et créances par catégories

(cf. note 3.1 de l'annexe aux comptes consolidés)

Tableau prêts et créances en capital :

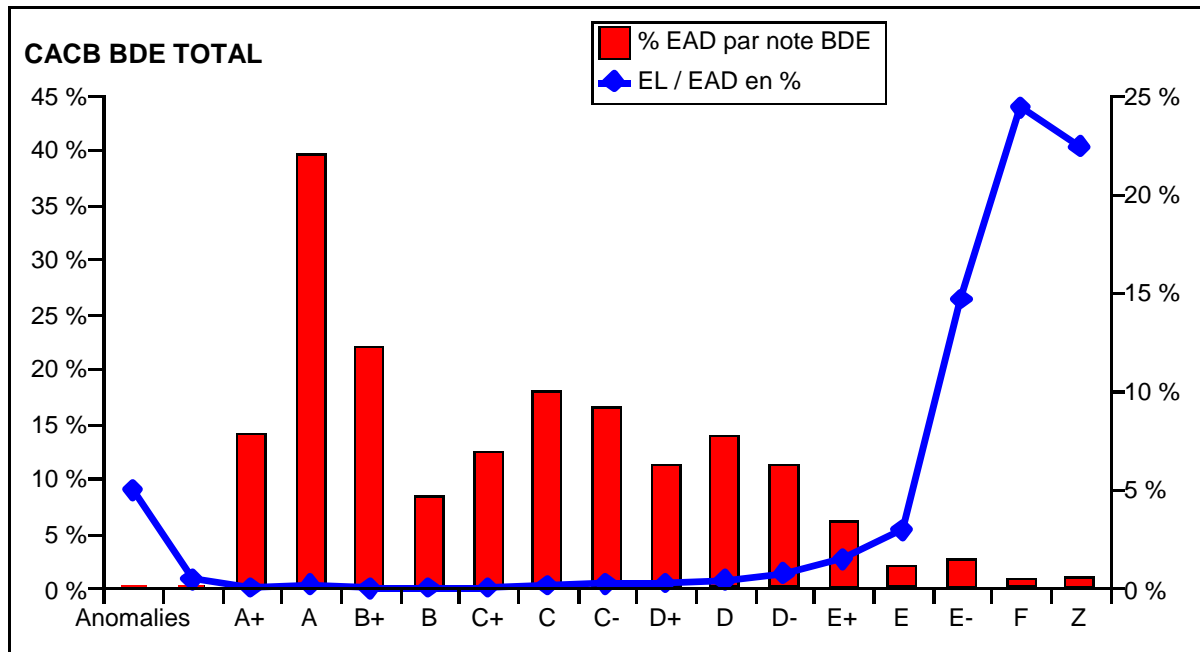
<b>En milliers d'euros</b>	<b>31/12/2014</b>	<b>31/12/2013</b>
Ni en souffrance, ni dépréciés	9 169 516	9 155 081
En souffrance non dépréciés	181 633	187 056
Dépréciés	266 184	263 468
<b>Total</b>	<b>9 617 333</b>	<b>9 605 605</b>

### 3.2 Analyse des encours par notation interne

La politique de notation interne vise à couvrir l'ensemble du portefeuille « Corporate » (entreprises, banques et institution financière, Administrations et Collectivités publiques, promotion immobilière). Au 31 décembre 2014, ces emprunteurs notés par les systèmes de notation interne représentent 2.692 M€ soit 25,46% des encours portés par la Caisse régionale, contre respectivement 2.667 M€ soit 25,35% au 31 décembre 2013.

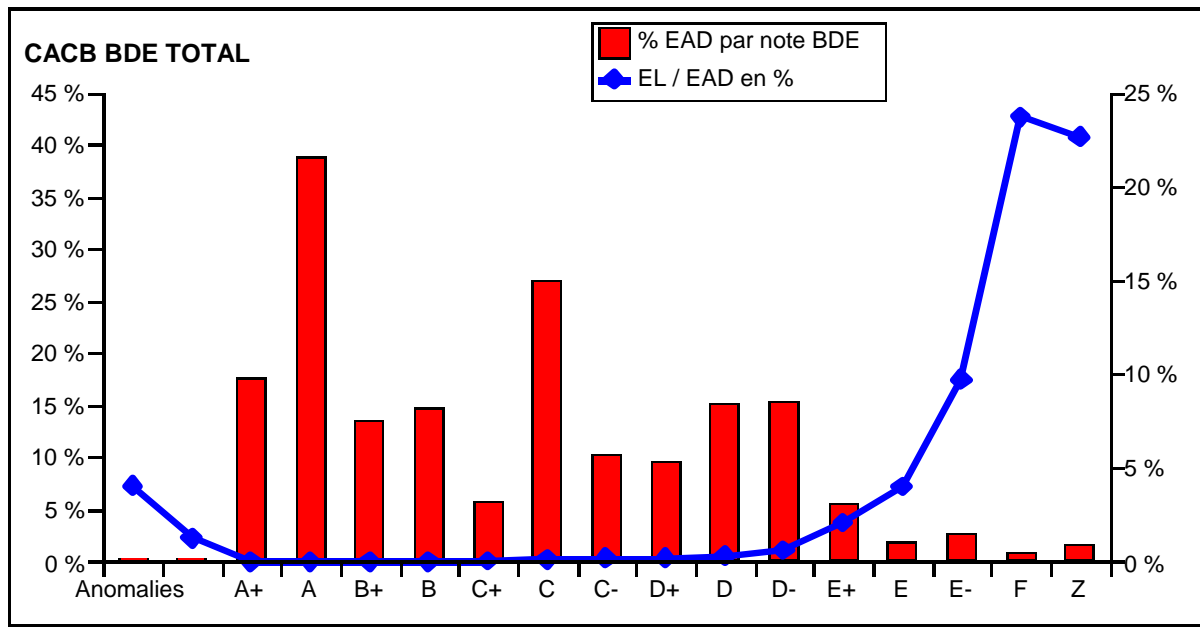
Le graphique ci-après présente la ventilation de l'exposition au défaut (EAD) de ces encours par grade Bâle II (échelle de droite) au 31/12/2013 et au 31/12/2014, avec une échelle en équivalent notation Standard & Poors.

Au 31/12/2014



A  
A  
A  
A  
A  
BBB  
BB  
B B- à C D

Au 31/12/2013



A  
A  
A  
A  
A  
BBB  
BB  
B B- à C D

EL : Pertes attendues à 1 an  
 EAD : Exposition au défaut

<b>EAD Corporate hors défaut (en K€)</b>		
<b>Intervalle de probabilité de défaut</b>	<b>31/12/2014</b>	<b>31/12/2013</b>
<b>AAA à A</b>	1 257	1 250
<b>BBB</b>	701	634
<b>BB</b>	542	593
<b>B</b>	91	81
<b>Sous surveillance</b>	71	65
<b>TOTAL</b>	<b>2 662</b>	<b>2 623</b>

### 3.3 Dépréciation et couverture du risque

#### 3.3.1 Politique de dépréciation et couvertures de risques

##### **Dépréciation du risque de crédit avéré**

Dès lors qu'un encours est douteux, la perte probable est prise en compte par la Caisse régionale par voie de dépréciation figurant en déduction de l'actif du bilan. Ces dépréciations correspondent à la différence entre la valeur comptable de la créance et les flux futurs estimés actualisés au taux du contrat, en prenant en considération la situation financière de la contrepartie, ses perspectives économiques ainsi que les garanties éventuelles déduction faite de leurs coûts de réalisation.

Pour les encours composés de petites créances présentant des caractéristiques similaires, l'étude, contrepartie par contrepartie, peut être remplacée par une estimation statistique des pertes prévisionnelles.

Les pertes probables relatives aux engagements hors bilan sont prises en compte par voie de provisions figurant au passif du bilan.

##### **Dépréciation au titre du risque de crédit non affecté individuellement**

Par ailleurs, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne a également constaté des provisions destinées à couvrir des risques clientèle non affectés individuellement, telles que les provisions sectorielles ou les provisions collectives, calculées à partir des modèles Bâle II.

Les provisions collectives, établies selon les principes du groupe Crédit-Agricole, visent à couvrir des risques identifiés pour lesquels il existe statistiquement ou historiquement une probabilité de non-recouvrement partiel, sur des encours non classés en douteux ou non dépréciés individuellement.

La Caisse régionale de Champagne-Bourgogne constate des provisions sectorielles destinées à couvrir des risques sur les encours non classés en douteux ou non dépréciés individuellement d'activités identifiées et cycliques. La provision « filière » est constituée sur la base des encours stressés de la filière, en prenant pour hypothèse la dégradation de la qualité de ces encours. Le stress, tient compte d'indicateurs externes et internes. La provision évolue à contre cycle de la conjoncture économique.

### 3.3.2 Encours d'actifs financiers dépréciés

(cf. note 3.1 de l'annexe aux comptes consolidés)

Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle par agent économique (hors opérations internes au Crédit Agricole) :

	31.12.2014				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
<i>(en milliers d'euros)</i>					
Administrations générales	901 846	86	-86		901 760
Banques centrales	224				224
Etablissements de crédit	7 874				7 874
Grandes entreprises	1 497 193	62 263	-54 247	-16 952	1 425 994
Clientèle de détail	7 210 196	203 835	-134 044	-93 065	6 983 087
<b>Total (1) Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle</b>	<b>9 617 333</b>	<b>266 184</b>	<b>-188 377</b>	<b>-110 017</b>	<b>9 318 939</b>
					<b>9 318 939</b>

(1) Dont encours clientèle restructurés selon la nouvelle définition (cf paragraphe sur les créances restructurées de la note 1.3 Principes et méthodes comptables) pour 45 524 milliers d'euros

	31.12.2013				
	Encours bruts	dont encours bruts dépréciés sur base individuelle	Dépréciations individuelles	Dépréciations collectives	Total
<i>(en milliers d'euros)</i>					
Administrations générales (2)	1 074 471	4 977	-4 972		1 069 499
Banques centrales					
Etablissement de crédit	8 223				8 223
Grandes entreprises	1 280 941	59 790	-49 626	-26 266	1 205 049
Clientèle de détail	7 241 970	198 701	-133 346	-88 290	7 020 334
<b>Total (1) Prêts et créances sur les établissements de crédit et sur la clientèle</b>	<b>9 605 605</b>	<b>263 468</b>	<b>-187 944</b>	<b>-114 556</b>	<b>9 303 105</b>
					<b>9 303 105</b>

(1) Dont encours clientèle sains restructurés (non dépréciés) pour 23 720 milliers d'euros (cf. paragraphe sur les créances restructurées de la note 1.3 Principes et méthodes comptables 2013)

(2) Cette ligne reprend les montants présentés sur les lignes intitulées "Institutions non établissements de crédit" et "Administrations centrales " dans les annexes publiées au 31 décembre 2013

Les encours dépréciés individuellement ont évolué de 1% et la Caisse régionale a maintenu sa politique de provisionnement des risques avérés en couvrant ses encours en capital dépréciés à hauteur de 70,8%.

## 4. Coût du risque

La dotation nette au coût du risque s'élève à 18,8 M€ dans les comptes sociaux, contre 20,5 M€ en 2013.

Le coût du risque est essentiellement représentatif des efforts de provisionnement, tant pour le provisionnement individuel des créances douteuses que pour les provisions collectives et sectorielles.

Le détail de la constitution du coût du risque est présenté en note 4.8 de l'annexe aux comptes consolidés.

# RISQUES DE MARCHÉ

Le risque de marché représente le risque d'incidences négatives sur le compte de résultat ou sur le bilan, de fluctuations défavorables de la valeur des instruments financiers à la suite de la variation des paramètres de marchés notamment : les taux d'intérêt, les taux de change, le cours des actions, les spreads de crédit, le prix des matières premières, ainsi que de leur volatilité implicite.

## **I. Objectif et politique**

La Caisse régionale est exposée au risque de marché sur les éléments de son portefeuille de titres et de dérivés lorsque ces instruments sont comptabilisés en juste valeur (au prix de marché).

On distingue comptablement les actifs dont la variation de valeur se traduit par un impact sur le résultat et les actifs dont la variation de juste valeur se traduit par un impact sur les fonds propres.

## **II. Gestion du risque**

### 1. Dispositif local et central

Le contrôle des risques de marché du groupe Crédit Agricole est structuré sur trois niveaux distincts mais complémentaires :

- Au niveau central, la Direction des Risques et Contrôles Permanents Groupe assure la coordination sur tous les sujets de pilotage et contrôle des risques de marché à caractère transverse. Elle norme les données et les traitements afin d'assurer l'homogénéité de la mesure consolidée des risques et des contrôles.
- Au niveau de la Caisse régionale, un Responsable des Risques et Contrôles Permanents pilote et contrôle les risques de marché issus des activités. Ce Responsable est nommé par le Directeur Général de la Caisse régionale et lui est directement rattaché.
- Au niveau des filiales, dans le cadre de la gestion des excédents des fonds propres, la Caisse régionale détient un fonds dédié SEQUANA géré par Amundi. Les risques de marché relatifs à SEQUANA sont suivis sur une base consolidée avec les titres de placement détenus par la CR.
- Par ailleurs, au sein de SEQUANA, Amundi met en œuvre un suivi de risque et une diversification des actifs en termes de stratégies, de styles de gestion, de zones géographiques visant à limiter la volatilité des valorisations.
- Certains produits financiers complexes doivent être valorisés de manière indépendante par une société spécialiste et disposant de tous les outils nécessaires. CACEIS assure cette prestation pour le compte de la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne.

## 2. Les Comités de décision et de suivi des risques

### ↳ **Organes de suivi des risques de niveau Groupe** :

Trois comités sont mis en place au niveau central pour suivre les risques au niveau du Groupe : le Comité des Risques Groupe (CRG), le Comité de suivi des Risques des Caisses régionales (CRCR) et le Comité Normes et Méthodologies. Leur rôle consiste principalement à proposer un cadre normatif pour la gestion des risques par les différentes entités du Groupe, y compris les Caisses régionales, et de surveiller son application.

### ↳ **Organes de suivi des risques de niveau local** :

L'ensemble des limites encadrant la gestion des risques de marché est défini par la politique financière de la Caisse régionale. Elle est actualisée semestriellement par le Conseil d'Administration sur proposition de la Direction Générale en fonction de l'évolution de la situation de la Caisse régionale, de la conjoncture économique, de la réglementation et de réformes initiées par les autorités de tutelle. La politique financière précise également le rôle et la composition du Comité financier. Le Comité Financier se réunit mensuellement. Il assure le pilotage de la politique définie, détermine sa mise en œuvre, s'assure des contrôles et reportings et prépare les évolutions à soumettre au Conseil d'Administration. Le Directeur Finances, Recouvrement, Immobilier et Logistique rapporte au Comité de Direction. Un compte-rendu semestriel est effectué auprès du Conseil d'Administration.

## **III. Méthodologie de mesure et d'encadrement des risques de marché**

### 1. Indicateurs

L'encadrement des risques de marché de la Caisse régionale repose sur la combinaison de trois indicateurs de risque, donnant lieu à encadrement par des limites et, ou seuils d'alerte : la Value at Risk, les scénarii de stress, les indicateurs complémentaires (sensibilité aux facteurs de risques).

#### 1.1 La VaR (Value At Risk)

##### **Définition** :

La VaR peut être définie comme étant la perte potentielle maximale que peut subir un portefeuille en cas de mouvements défavorables des paramètres de marché, sur un horizon de temps et pour un intervalle de confiance donnés.

Sur son portefeuille de titres, la Caisse régionale retient un intervalle de confiance de 99% et un horizon de temps de 1 mois.

Actuellement, la méthodologie de calcul retenue est une VaR paramétrique. La mesure de la VaR prend en compte les swaps adossés à des obligations (ces swaps permettent de diminuer le risque de marché lié à des variations de taux).

##### **Limites du calcul de la VaR paramétrique** :

Les principales limites méthodologiques attachées au modèle de VaR sont les suivantes :

- La VaR paramétrique fait l'hypothèse d'une distribution normale des rendements des actifs composant le portefeuille, ce qui n'est pas le cas pour certains actifs ;
- L'horizon fixé à « 1 mois » suppose que toutes les positions puissent être liquidées ou couvertes en un mois, ce qui n'est pas toujours le cas pour certains produits et dans certaines situations de crise ;

- L'utilisation d'un intervalle de confiance de 99 % ne tient pas compte des pertes pouvant intervenir au-delà de cet intervalle. La VaR est donc un indicateur de risque de perte sous des conditions normales de marché et ne prend pas en compte les mouvements d'ampleur exceptionnelle.

La Caisse régionale mesure mensuellement la Value At Risk du portefeuille de placement. Le résultat fait l'objet de présentation mensuelle au Comité financier.

Le risque maximum défini par la politique financière de la Caisse régionale est limité à 2 mois du résultat net de l'année précédente.

## 1.2 Les stress scenarii

### **La mesure du risque en stress test :**

- Le deuxième élément quantitatif, « stress scenarii », complète la mesure en VaR qui ne permet pas d'appréhender correctement l'impact de conditions extrêmes de marché.
- Ces calculs de scenarii de stress, conformément aux principes du groupe, simulent des conditions extrêmes de marché et sont le résultat de trois approches complémentaires :
  - Les scenarii historiques consistent à répliquer sur le portefeuille actuel l'effet de crises majeures survenues dans le passé;
  - Les scenarii hypothétiques anticipent des chocs vraisemblables, élaborés en collaboration avec les économistes;
  - Les scenarii adverses consistent à adapter les hypothèses pour simuler les situations les plus défavorables en fonction de la structure du portefeuille au moment où le scénario est calculé.
- Ces scenarii sont adaptés aux risques propres aux différents portefeuilles sur lesquels ils sont calculés.

Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, le risque de perte sur le portefeuille de placement est suivi au travers de deux scénarii « catastrophe » : un scénario commun au Groupe, dont les hypothèses sont définies au niveau central, et un scénario Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne.

Chaque mois, les résultats de ces scenarii sont communiqués au Comité Financier. L'impact des scénarii catastrophe est mesuré par classe d'actif. Un dispositif d'alerte à destination de la Direction Générale et du Conseil d'Administration est fixé en fonction du niveau des pertes calculées: si le montant des pertes dépasse deux mois du résultat net de l'année précédente, la Direction Générale en est informée ; si le montant des pertes dépasse trois mois du résultat net de l'année précédente, le Conseil d'Administration en est informé. Des mesures correctrices sont proposées.



Au 31/12/2014, la Caisse régionale respectait toutes les limites des stress scenarii (impacts mesurés après impôts sur les sociétés) :

Classe d'actif	Scénario national			Scénario local		
	Impact Résultat (M€)	mois RN 2013	Alerte	Impact Résultat (M€)	mois RN 2013	Alerte
monétaire	0	0	NON	0	0	NON
obligataire	-12,16	1,59	NON	-0,24	0,04	NON
alternatif	0	0	NON	0	0	NON
actions	-0,51	0,07	NON	-0,93	0,14	NON

### 1.3 Les indicateurs complémentaires (sensibilités, ...)

En plus des mesures de VaR et de stress scenarii, le Comité Financier de la Caisse régionale suit le niveau global de provisions sur le portefeuille de titres de placement. La dotation nette aux provisions de l'exercice sur le portefeuille de placement ne doit pas dépasser 3 % du PNB de l'exercice précédent.

En complément de ces mesures, la politique financière prévoit également une limite type « stop-loss » - les pertes individuelles par ligne de titres sont limitées à 25 % de leur valeur d'achat (hors produit à capital garanti).

### 1.4 L'utilisation des dérivés de crédit

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne n'utilise pas de dérivés de crédit pour couvrir le risque de contrepartie de son activité des prêts. Par conséquent, la Caisse régionale n'est pas dotée de politique particulière à cet égard.

## **IV. Exposition : activité de marché (Value at Risk)**

La Caisse régionale subit les risques de marché sur le portefeuille de placement par son exposition aux marchés action et taux et la détention d'actifs alternatifs.

Pour le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, la VaR totale est obtenue par sommation des différentes VaR individuelles. Elle résulte principalement de la poche obligataire. Le risque lié aux classes action et gestion alternative est peu significatif.

Le tableau ci-dessous présente le détail de l'évolution de la VaR du portefeuille de placement de la Caisse régionale compte tenu de l'évolution de son allocation.

Encours (au sens Value at Risk)	31/12/2013 (en M€)	31/12/2014 (en M€)	Evolution (en M€)
Encours monétaire	79,24	243,92	164,68
Encours monétaire dynamique	0,00	0,00	0,00
Encours obligations	303,58	216,44	-87,14
Encours actions	6,43	2,19	-4,24
Encours gestion alternative	7,10	0,00	-7,10
<b>Encours total VaR</b>	<b>396,35</b>	<b>462,55</b>	<b>66,20</b>
<b>Montant de la VaR (99% à 1 mois)</b>	<b>3,54</b>	<b>3,61</b>	<b>0,07</b>
<b>VaR en pourcentage</b>	<b>0,89%</b>	<b>0,78%</b>	<b>-0,11%</b>

La hausse des encours monétaires et la baisse des encours obligataires s'expliquent par un changement de norme, à savoir le reclassement des asset-swaps qui couvrent les obligations LCR contre le risque de taux.

## **V. Risque Action**

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est exposé au risque sur actions sur le portefeuille de placement uniquement. La Caisse régionale ne dispose pas de portefeuille de trading actif.

### 1. Risque sur actions provenant des activités de trading et d'arbitrage

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne ne pratique pas ces activités.

### 2. Risque sur actions provenant des autres activités

Le risque sur actions provient de la détention dans le portefeuille de placement d'OPCVM actions et d'EMTN / BMTN indexés sur la performance des indices boursiers.

L'encours du portefeuille d'actifs disponibles à la vente exposé au risque action s'élève au 31/12/2014 à 2,19 M€ par rapport à la valeur de marché globale du portefeuille de placement de 495 M€.

La note 6.4 de l'annexe aux comptes consolidés présente les encours d'actifs financiers disponibles à la vente (part actions) ainsi que les gains et les pertes latents.

La seule participation consolidée de la Caisse régionale est le fonds dédié Sequana pour lequel il n'existe pas de risque action significatif.

### 3. Actions d'autocontrôle

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne n'a pas émis de CCI.

# GESTION DU BILAN

## **I. La gestion du bilan – Les risques financiers structurels**

Les limites encadrant les risques de transformation et les risques sur la gestion pour compte propre sont définies dans la politique financière de la Caisse régionale.

La politique financière est arrêtée par le Conseil d'Administration sur proposition de la Direction Générale. Elle a pour objet d'assurer l'optimisation de ses ressources et de ses emplois financiers, tant en terme de nature que de rentabilité, en veillant au respect des règles internes au Groupe Crédit Agricole et des normes prudentielles de la profession bancaire, dans le double but de contribuer aux objectifs stratégiques et d'assurer la sécurité financière.

Deux fois par an, est présentée au Conseil d'Administration une proposition de politique financière intégrant d'éventuelles modifications et mises à jour en fonction de l'évolution de la situation de la Caisse régionale, de la conjoncture économique et de la réglementation.

Deux fois par an, un bilan de la mise en œuvre de la politique financière est présenté au Conseil d'Administration. Ce bilan porte sur l'activité du semestre précédent.

Le tableau de bord, à destination de la Direction Générale, récapitulant les opérations et leurs résultats, est établi mensuellement. En parallèle, un suivi comptable des titres est effectué mensuellement sur la base des valorisations communiquées par les contreparties.

Les niveaux de délégations sont définis par le Conseil d'Administration et le Directeur Général. Ils précisent les limites opérationnelles accordées au Directeur Financier et au service Finances et Trésorerie.

Par ailleurs, des reportings exhaustifs sur l'exposition de la Caisse régionale aux risques financiers sont remontés régulièrement à Crédit Agricole SA dans le cadre du contrôle des risques de marché et de gestion de bilan du groupe Crédit Agricole.

## **II. Le risque de taux d'intérêt global**

### **- Objectifs et politique**

Le risque de taux est le risque encouru en cas de variation des taux d'intérêt du fait de l'ensemble des opérations de bilan et de hors bilan, à l'exception, le cas échéant, des opérations soumises aux risques de marché.

Le risque de taux d'intérêt résulte du non adossement strict en montant, taux et durée, des emplois et des ressources. La gestion de ce risque permet de sécuriser les marges financières.

### **- Gestion du risque**

La gestion de l'exposition de la Caisse régionale au risque de taux se fait dans le respect des limites et des normes groupe sous le contrôle du Comité Financier.

Les programmes de couverture sont définis par la Direction Financière et soumis à la validation au Comité Financier qui suit également la mise en place de ses décisions précédente. Le Directeur responsable des risques et des contrôles permanents est membre permanent du Comité financier.

Deux fois dans l'année, le Conseil d'Administration est informé de l'application de la politique financière en matière du risque de taux.

Par ailleurs, la Caisse régionale remonte au moins trimestriellement à Crédit Agricole SA le détail de son exposition au risque de taux.

#### - Méthodologie

Conformément aux recommandations du Groupe, la Caisse régionale gère son risque de taux en gap statique. L'objectif est de permettre une sécurisation des marges à la production par la couverture des impasses au fur et à mesure qu'elles apparaissent.

La Caisse régionale mesure le risque de taux selon un scénario central qui reprend :

- des hypothèses locales concernant les remboursements anticipés, revues au moins une fois par an
- les hypothèses des modèles du Groupe pour les autres composantes

Elle utilise l'outil national CRISTAUX 2.

La Caisse régionale mesure le risque de taux d'intérêt sur l'ensemble du bilan (y compris sur fonds propres et participations) et du hors bilan, à l'exception des opérations comptabilisées en spéculation ou des positions adossées (micro-couverture, prêts refinancés sur avances traditionnelles).

Les mesures suivies par la Caisse régionale sont :

- le gap de taux fixe,
- le gap de taux inflation,
- le niveau de couverture.

Conformément à l'arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, la Caisse régionale détermine au moins annuellement les limites d'exposition au risque de taux qu'elle retient. Les limites d'exposition sont fixées par le Comité Financier en montant de l'impasse annuelle par échéance, en distinguant l'exposition à la baisse ou à la hausse des taux.

Le risque de taux de la Caisse régionale ne doit pas dépasser les limites correspondant à une variation de la courbe des taux sur toutes les échéances de +/- 2% (scénario catastrophe).

L'impact de ce scénario doit à tout moment être inférieur à :

- 10% des fonds propres prudentiels (une variation de la courbe des taux sur toutes les échéances de +/- 2% ne doit pas entraîner une perte actualisée sur 30 ans supérieure à 10% des fonds propres prudentiels de CACB)
- 5% du PNB d'activité budgété pour les deux premières années
- 4% du PNB d'activité budgété pour les années 3 à 10

L'horizon de définition des limites est de 10 ans. Au-delà, les positions ne font plus l'objet d'une limite en montant par maturité.

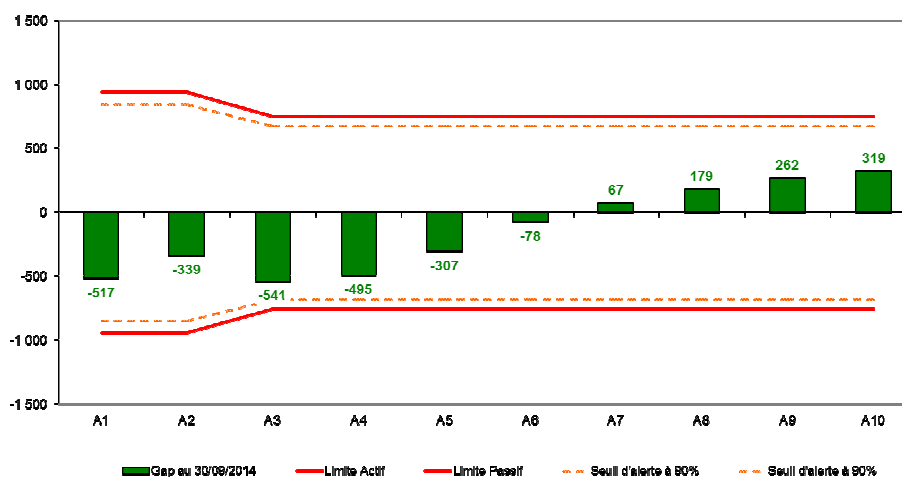
Le Conseil d'Administration arrête les limites d'exposition.

La Caisse régionale couvre son exposition au risque de taux par des opérations de swaps.

- Exposition

Les gaps de taux présentés sont les gaps synthétiques (passif-actif), en M€.

Gaps moyens au 30/09/2014 (M€)	Année 1	Années 2 à 5 (moyenne)	Années 6 à 10 (moyenne)
Gaps Euro	- 517 M€	- 420 M€	+ 150 M€



La sensibilité du PNB de la première année par rapport à une hausse de taux de 200 bp est de 10 M€.

Mesurée sur les 30 prochaines années, la valeur actuelle nette de la perte encourue en cas de variation de 200 points de base de la courbe des taux euro correspond à 11 M€ soit 1 % des fonds propres prudentiels de 1 100 M€ (FP prudentiels au sens Bâle 2 phasé calculés au 30/09/2014).

Ces résultats intègrent l'impact de la macro-couverture.

Se reporter à la note 3.2 de l'annexe aux comptes consolidés.

### ***III. Risque de change***

Le risque de change correspond au risque de variation de juste valeur d'un instrument financier du fait de l'évolution du cours d'une devise.

L'activité des Caisses régionales en devises s'inscrit dans un double cadre réglementaire et prudentiel.

Elles sont soumises, tant sur les opérations en devises qu'en euros, à l'obligation de remonter leurs excédents de ressources à Crédit Agricole SA en vertu du Code Monétaire et financier.

Par ailleurs, la maîtrise du risque de transformation les oblige à se refinancer à 100% auprès de Crédit Agricole SA.

L'exposition au risque de change du bilan de la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne, présentée dans la note 3.2 de l'annexe aux comptes consolidés, est considérée comme non significative.

#### **IV. Le risque de liquidité et de financement**

Le risque de liquidité et de financement désigne la possibilité de subir une perte si l'entreprise n'est pas en mesure de respecter ses engagements financiers en temps opportun et à des prix raisonnables lorsqu'ils arrivent à échéance. Ces engagements comprennent notamment les obligations envers les déposants et les fournisseurs, ainsi que les engagements au titre d'emprunts et de placement.

##### **1. Objectifs et politique**

Le dispositif encadrant la gestion du risque de liquidité est défini par la politique financière de la Caisse régionale.

La gestion du risque de liquidité est conduite dans un souci permanent d'optimisation de sa rentabilité et en tenant compte des dispositions relatives au Contrôle Interne (arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque). Elle s'effectue en adéquation avec les normes de gestion de liquidité court terme et moyen terme du groupe Crédit Agricole.

La Caisse régionale, au-delà de ses ressources clientèles, a la possibilité de se refinancer à taux de marché auprès de Crédit Agricole SA sous plusieurs formes : Compte Courant de Trésorerie, Emprunts en blanc (de 1 semaine à 10 ans), Avances globales (jusqu'à 50% des prêts MLT accordés), Avances Spécifiques. Par ailleurs, elle peut émettre des Titres de Créances Négociables (CDN ; BMTN soumis à l'autorisation préalable de Crédit Agricole SA).

#### **Emissions**

Au 31/12/2014, les refinancements de marché étaient les suivants :

Comptes Courants Bancaires	-28 M€
Emprunts en blanc	1 658 M€
Avances Globales	1 308 M€
Avances Spécifiques	586 M€
TLTRO	93 M€
CDN interbancaires	45 M€
<b>TOTAL</b>	<b>3 362 M€</b>

##### **2. Gestion du risque**

Le groupe Crédit Agricole est doté d'un dispositif central d'encadrement du risque de liquidité. A ce titre, Crédit Agricole SA définit la méthodologie des mesures du risque, centralise et consolide les positions de différentes entités, y compris des Caisses régionales, vérifie le respect des règles et assure la liquidité et le refinancement du Groupe.

Dans le cadre de ce dispositif, la Caisse régionale gère son risque de liquidité et de refinancement en adéquation avec les règles du Groupe. Elle veille notamment à ce que son activité crédits soit refinancée dans le respect des équilibres en termes de montants, de durées et des coûts.

La mise en place de cette gestion est systématiquement présentée en Comité financier et suivie dans le Tableau de Bord financier. Elle fait par ailleurs l'objet de présentation semestrielle en Conseil d'Administration.

### 3. Conditions de refinancement en 2014

La politique menée par la Banque Centrale Européenne a permis de maintenir une liquidité abondante dans l'Eurosystème. Cette situation d'excédents de liquidité a eu pour effet de maintenir les taux à des niveaux historiquement bas et a donc favorisé la Caisse régionale en termes de conditions de refinancement.

Hormis les CDN pour lesquels la Caisse régionale a sollicité des contreparties externes, les refinancements de marché se sont faits via les entités du groupe Crédit Agricole.

### 4. Méthodologie

Conformément à l'arrêté relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, la Caisse régionale dispose d'un système de mesure de son exposition au risque de liquidité.

Il repose sur le pilotage de trois piliers :

- le ratio de liquidité réglementaire à un mois ;
- la limite de liquidité court terme (jusqu'à 1 an) définie par le Groupe en fonction d'une estimation des ressources maximum qui pourraient être levées par Crédit Agricole SA sur les marchés. La limite est calculée de manière à permettre à la Caisse régionale de poursuivre sa politique de distribution de crédit pendant un an dans un contexte d'accès dégradé au refinancement sur les marchés financiers. La limite est calculée pour la Caisse régionale par Crédit Agricole SA et mise à jour chaque semestre ;
- un dispositif d'encadrement de la liquidité moyen-terme piloté par Crédit Agricole SA visant à éviter le risque de concentration des échéances de refinancement ainsi que le risque de prix sur la liquidité.

## 5. Exposition

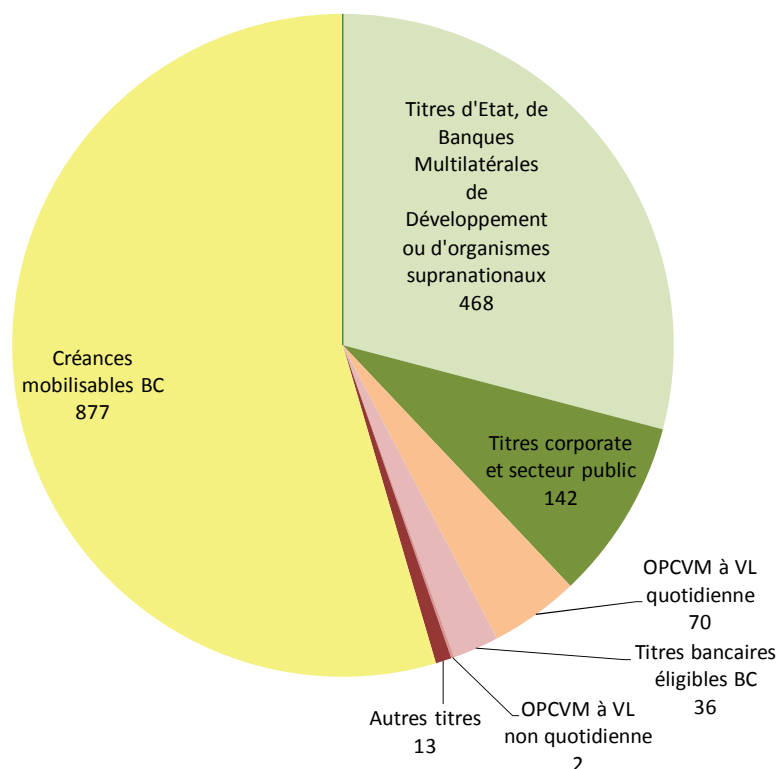
### Bilan Cash au 31/12/2014 (en M€)

Actifs	
Titres constitutifs de réserves	703
Reverse repo	
Replacements CT	141
Replacements LT	1 282
Actifs de négoce nécessaires à l'activité	18
Actifs clientèle	9 382
Autres Actifs (Emplois permanents)	1 693
<b>Total</b>	<b>13 218</b>

Passifs	
Repo	
Ressources de marché CT	929
Ressources de marché LT	1 396
Passif de négoce nécessaire à l'activité	
Ressources clientèle	8 569
Autres Passifs (Ressources permanentes)	2 324
<b>Total</b>	<b>13 218</b>

### Réserves de liquidité

Au 31/12/2014, les réserves de liquidité de la Caisse régionale sont composées de la manière suivante (en millions d'euros).





## **Ratios de liquidité**

### - Coefficient de liquidité français

Le coefficient de liquidité mesure la capacité de la Caisse régionale à pouvoir faire face à ses exigences à 1 mois.

Le coefficient de liquidité à un mois s'établit pour la Caisse régionale à 122 % au 31/12/2014, après l'utilisation des accords de financement contractés auprès de Crédit Agricole SA. Ce niveau est conforme avec la réglementation bancaire, avec les normes du Groupe et avec la politique définie par le Conseil d'Administration de la Caisse régionale.

### - Ratio LCR

Dans le cadre de Bâle III, le Liquidity Coverage Ratio (LCR) est calculé depuis le 30/06/2013. Le régulateur impose aux banques de respecter un ratio LCR de 60 % à partir du 1er octobre 2015 (l'exigence de ratio LCR sera progressivement relevée pour atteindre 100 % en 2018).

Conformément aux règles définies avec Crédit Agricole SA, la Caisse régionale s'impose de respecter un niveau de ratio LCR de 66 % depuis le 30 juin 2014.

Se reporter à la note 3.3 de l'annexe aux comptes consolidés « Risque de liquidité et de financement »

## **V. Politique de couverture**

Les opérations de couverture sont mises en place pour réduire l'impact de l'évolution des taux de marché sur des éléments du passif ou de l'actif. L'instrument utilisé est le swap.

La mise en place des opérations de couverture tient compte du profil d'exposition de la Caisse régionale au risque de taux d'intérêt général et s'effectue sous contrôle du Comité Financier dans le cadre défini par la politique financière de la Caisse régionale validée par le Conseil d'Administration.

Se reporter à la note 3.4 de l'annexe aux comptes consolidés « Couverture des risques de flux de trésorerie, et couverture de juste valeur (Instruments dérivés de couverture : valeur de marché et montants notionnels) ».

### 1. Couverture de juste valeur (Fair Value Hedge) et Couverture de flux de trésorerie (Cash Flow Hedge)

#### **Couverture de juste valeur (Fair Value Hedge)**

La valeur d'une partie des ressources long terme du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne (DAV créditeurs, collecte épargne à taux fixe ou indexé inflation, refinancement à taux fixe) est sensible à la baisse de taux de marché ou de l'inflation. Pour se couvrir, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne contracte des opérations de swaps prêteurs comptabilisés en macro-couverture de juste valeur.

En parallèle, la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne couvre une partie de ses actifs à taux fixe (prêts) contre une hausse de taux en mettant en place des swaps emprunteurs comptabilisés dans la même catégorie.

L'encours total de la macro-couverture de juste valeur s'établit à 1 725 M€.

Pour certains prêts structurés, réalisés notamment dans le cadre des opérations avec la clientèle, et pour certains titres souverains du portefeuille de placement (AFS), la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne procède à l'adossement parfait sur les marchés financiers. Ces opérations sont comptabilisées en micro-couverture de juste valeur.

L'encours total de la micro-couverture de juste valeur s'établit à 372 M€.

Pour l'ensemble des opérations, l'intention de couverture est documentée dès l'origine de l'opération et des vérifications trimestrielles sont effectuées sous forme de tests (prospectifs et rétrospectifs).

### **Couverture de flux de trésorerie (Cash Flow Hedge)**

Aucune opération de micro-couverture n'est comptabilisée en couverture de flux trésorerie.

## **2. Couverture de l'investissement net en devise (Net Investment Hedge)**

Au 31 décembre 2014, la Caisse régionale n'a pas documenté de relation de couverture

# RISQUE OPERATIONNEL

Le risque opérationnel correspond au risque de perte résultant de l'inadéquation ou de la défaillance des processus internes, des personnes, des systèmes ou d'événements extérieurs, risque juridique inclus mais risques stratégique et de réputation exclus.

## ***I. Objectifs et politique***

Le dispositif de gestion des risques opérationnels, décliné dans les entités du Groupe, comprend les composantes suivantes, communes à l'ensemble du Groupe :

- gouvernance de la fonction gestion des risques opérationnels : supervision du dispositif par la direction générale via le Comité de Contrôle Interne ;
- identification et évaluation qualitative des risques à travers des cartographies, complétées par la mise en place d'indicateurs permettant la surveillance des processus les plus sensibles ;
- collecte des pertes opérationnelles et remontée des alertes pour les incidents significatifs, avec une consolidation dans une base de données permettant la mesure et le suivi du coût du risque ;
- calcul et allocation des fonds propres réglementaires au titre des risques opérationnels au niveau consolidé et au niveau entité ;
- réalisation périodique d'un tableau de bord des risques opérationnels au niveau entité, complété par une synthèse Groupe.

## ***II. Gestion du risque : organisation, dispositif de surveillance***

L'organisation de la gestion des risques opérationnels s'intègre dans l'organisation globale de la ligne métier Risques et Contrôles Permanents du Groupe : le responsable des risques opérationnels de la Caisse régionale est rattaché au RCPR (Responsable des Risques et Contrôles Permanents) de la Caisse régionale.

La Caisse régionale est responsable de la mise en place du dispositif de gestion des risques opérationnels défini et proposé par Crédit Agricole S.A, ce qui implique que :

- Le management des risques opérationnels (MRO) est confié à une personne dédiée indépendante de toute fonction de contrôle périodique et de gestion « opérationnelle ». Cette fonction fait partie intégrante du dispositif de contrôle permanent.
- Le Manager des Risques Opérationnels (MRO) assisté par 2 collaborateurs:
  - ☞ met en place le dispositif de gestion: cartographie des risques, collecte des incidents et de leurs conséquences financières, élaboration des scénarii majeurs, gestion des alertes d'incidents graves, documentation relative au dispositif, documentation fournie aux Unités Déclarantes des incidents, formation des Unités Déclarantes, etc....
  - ☞ anime le fonctionnement du dispositif de gestion : assistance, conseils, relances, sensibilisations, etc....
  - ☞ contrôle : la collecte des incidents, la restitution des fichiers historiques de collecte, la qualité de la cartographie, la réalisation des plans d'actions, etc....
  - ☞ s'assure de l'exhaustivité de collecte des incidents et de leurs conséquences financières (notamment en coordination avec la comptabilité) en appliquant la méthodologie et les outils Groupe.

- Des reportings réguliers sur les expositions aux risques (incluant les pertes) sont produits et diffusés au management, au Comité de Direction ainsi qu'au Conseil d'Administration ;
- Le dispositif de gestion et d'évaluation des risques opérationnels, fait l'objet d'un audit régulier (intégré au plan d'audit pluriannuel).

Le Management du Risque Opérationnel rapporte régulièrement sur son activité et sur le niveau d'exposition au risque dans le cadre du Comité de Contrôle Interne réuni trimestriellement dont la Présidence est assurée par le Directeur Général de la Caisse régionale.

Le suivi et le contrôle du dispositif est effectué par le Comité de Contrôle Interne où lui sont régulièrement présentés :

- les faits marquants de la période : un incident unitaire dont le montant excède 0.5% des fonds propres de base tiers one de la Caisse régionale est transmis immédiatement au Comité de Direction ainsi qu'au Conseil d'Administration pour le déclenchement d'une alerte au niveau du groupe Crédit Agricole ; depuis juillet 2014, les incidents de plus de 150.000 € font également l'objet d'une alerte auprès du groupe Crédit Agricole.
- les indicateurs d'alertes en pourcentage du PNB par catégorie de Bâle II et au niveau global ;
- le rapprochement de la collecte des incidents avec celle de la Caisse régionale moyenne par exploitation des retours CASA ;
- les benchmark CASA sur la collecte des incidents et la cartographie ;
- le suivi des plans d'actions sur les risques majeurs.

Le Comité de Direction est par ailleurs informé a minima trimestriellement par un tableau de bord après intégration des dernières collectes des incidents et pertes avérés du risque opérationnel dans le cadre du dispositif de recensement de la Caisse régionale. Le contrôle périodique et les contrôleurs du deuxième degré de deuxième niveau sont destinataires de ces informations. L'organe délibérant est informé semestriellement sur l'évolution du coût du risque et les événements marquants du dispositif.

En 2014, les plans d'actions sur les risques opérationnels issus des dernières cartographies concernaient les domaines de la monétique, des prélèvements SEPA, des remises Dailly et des prises de garanties sur les crédits:

- pour la monétique, le plan d'action complémentaire consistant principalement à faire un état des lieux sur l'adéquation des cartes détenues en fonction des profils de clients sera traité dans un projet du groupe Crédit Agricole conformément à la décision du comité de contrôle interne.
- pour les prélèvements SEPA, une campagne d'équipement de certificats aux clients non encore équipés en signature électronique est lancée depuis octobre 2014 afin de sécuriser le transport des flux.
- pour la gestion des remises Dailly, un double regard a été mis en place pour identifier les règlements reçus en paiement de factures « Daillysées ».
- pour les prises de garanties, des actions ont été conduites pour limiter le risque frontière crédit. Le suivi des garanties est assuré par le comité des risques mensuel.

Le Comité de Contrôle Interne de juin 2014 a confirmé la révision complète de la cartographie sur une période de deux ans. La campagne de cartographie 2014 se terminera le 31 janvier 2015 et traitera l'ensemble des processus qui n'ont pas été traités en 2013 ainsi que les changements d'organisation, la gestion conseillée et le traitement des opérations internationales avec la Caisse Régionale de Franche Comté.

Douze scénarios majeurs ont été retenus en 2014. Tous les scénarios ont été analysés et modifiés par les experts métiers. Deux scénarios ont fait l'objet d'une analyse particulière conformément aux règles directrices du groupe Crédit Agricole: le scénario portant sur l'indisponibilité du Système d'information et le scénario portant sur le non-respect de la lutte anti-blanchiment.

Le dispositif de gestion du risque opérationnel couvre intégralement le périmètre opérationnel et fonctionnel de la Caisse régionale. Le GIE CAT est doté de son propre dispositif de gestion et de surveillance.

### ***III. Méthodologie***

La Caisse régionale met en œuvre la méthode de mesure avancée (AMA\_ Advanced Measurement Approach) pour les risques opérationnels. La validation par l'ACP a été actée en décembre 2007.

Le dispositif défini par le Groupe et décliné dans la Caisse régionale vise à respecter l'ensemble des critères qualitatifs (intégration de la mesure des risques dans la gestion quotidienne, indépendance de la fonction risques, déclaration périodique des expositions au risque opérationnel...) et des critères quantitatifs Bâle II (intervalle de confiance de 99,9 % sur une période d'un an ; prise en compte des données internes, des données externes, d'analyses de scénarii et de facteurs reflétant l'environnement).

Le modèle AMA de calcul des fonds propres repose sur un modèle actuariel de type "Loss Distribution Approach" (LDA) qui est unique au sein du Groupe.

Ce modèle LDA est mis en œuvre d'une part sur les données internes collectées mensuellement dans la Caisse régionale, ce qui constitue son historique de pertes, et d'autre part sur des scénarii majeurs qui permettent d'envisager des situations non observées dans l'entité et ayant une probabilité de survenance au-delà de l'horizon d'un an. Ce travail d'analyse est mené dans la Caisse régionale à partir d'une liste Groupe de scénarii applicables à la banque de détail, piloté et contrôlé par Crédit Agricole SA. Cette liste de scénarii majeurs fait l'objet d'une révision annuelle et a pour but de couvrir l'ensemble des catégories de Bâle, ainsi que toutes les zones de risques majeurs susceptibles d'intervenir dans l'activité banque de détail.

Pour les Caisses régionales un principe de mutualisation des données internes est mis en œuvre. Ce principe de mutualisation du calcul de l'Exigence de Fonds Propres pour l'ensemble des Caisses Régionales concerne la partie de l'Exigence de Fonds Propres qui dépend de l'historique de pertes. Ainsi les historiques de pertes de l'ensemble des Caisses régionales sont concaténés ce qui permet de disposer d'une profondeur d'historique d'incidents accrus et d'un profil de risque plus complet.

La mutualisation des données lors de la détermination de la charge en capital implique de réaliser une répartition de cette charge par Caisse régionale. Pour ce faire Crédit Agricole SA utilise une clé de répartition prenant en compte les caractéristiques de la Caisse régionale (coût du risque et PNB de l'année écoulée).

Un mécanisme de diversification du risque est mis en œuvre dans le modèle LDA du Groupe. Pour ce faire un travail d'experts est mené à Crédit Agricole S.A. afin de déterminer les corrélations de fréquence existantes entre les différentes catégories de risque de Bâle et entre les scénarii majeurs. Ce travail d'expert a fait l'objet cette année d'une formalisation accrue, visant à structurer l'argumentation autour de différents critères qualitatifs (corrélation conjoncturelle, corrélation structurelle, étude des fréquences historiques, matrice d'incertitude...).

A l'origine la méthodologie risque opérationnel a été présentée et validée en CNM (Comité Normes Méthodologies) le 15 février 2007. Depuis lors le calcul des fonds propres au titre du risque opérationnel s'est inscrit dans un procédé industriel de calcul annuel pour le Groupe Crédit Agricole. Pour information l'ensemble de la méthodologie Risques Opérationnels a été représenté au CNM de décembre 2011.

#### **IV. Principaux foyers de risques et plans d'actions associés**

Répartition des pertes opérationnelles 2014 en % par types d'évènements (cf. catégories bâloises)

Coût du risque opérationnel (en k€)		Fraude interne	Fraude externe	Pratique en matière d'emploi et de sécurité sur le lieu de travail	Clients, produits et pratiques commerciales	Domages occasionnés aux actifs physiques	Interruptions de l'activité et dysfonctionnement des systèmes	Exécution, livraison et gestion des processus	Total
Risque pur	Montant Brut	20	465	27	1 196	59	1	480	2 249
	Montant Net	20	464	27	1 196	58	1	476	2 243
	% Montant Brut	0,89%	20,68%	1,20%	53,18%	2,62%	0,04%	21,34%	100,00%
Risque frontière crédit	Montant Brut	0	9	0	0	0	0	483	492
	% Montant Brut	0,00%	1,83%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	98,17%	100,00%

Le coût du risque opérationnel pur brut atteint 0,67% du PNB d'activité. La provision sur l'épargne réglementée a fait l'objet d'une dotation complémentaire alors que les provisions ASP ont fait l'objet d'une reprise en lien avec une nouvelle méthode de provisionnement. Les pertes définitives sur l'exercice restent d'un niveau assez faible.

Le risque frontière crédit a légèrement augmenté et atteint 0,15% du PNB d'activité. Un plan d'action sur la prise de garantie a fait l'objet de plusieurs actions pour limiter les erreurs de formalisme et assurer un suivi strict des prises de garanties.

#### **V. Assurance et couverture des risques opérationnels**

En méthode avancée, la Caisse régionale peut prendre en compte les effets de l'assurance pour diminuer l'exigence en fonds propres dans la limite de 20% du total des fonds propres alloués aux risques opérationnels. Cet effet réducteur peut être pris en compte par la Caisse régionale dans la mesure où son assureur répond aux exigences réglementaires. Dans la méthodologie Groupe appliquée à la Caisse régionale, l'effet assurance est pris en compte au niveau d'un scénario majeur de destruction du site névralgique. Pour déterminer le montant de l'Exigence en Fonds Propres prenant en compte l'effet réducteur de l'assurance il est nécessaire de déterminer un certain nombre de paramètres calculés par l'assureur à savoir le taux de couverture, le taux d'assurabilité, la franchise globale du sinistre. La détermination de ces paramètres se fait en étudiant conjointement le scénario majeur de la Caisse régionale et les polices d'assurance susceptibles d'intervenir.

La prise en compte de la part d'exigence en fonds propres mutualisée liée à l'historique de pertes, de la part d'exigence en fonds propres relatives aux scénarii majeurs et les caractéristiques de l'assurance permettent ensuite de déterminer le montant total de l'exigence en fonds propres AMA. Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a souscrit différents contrats d'assurance en couverture des risques opérationnels.

## RISQUE JURIDIQUE

Les risques juridiques en cours au 31 décembre 2014 susceptibles d'avoir une influence négative sur le patrimoine de la Caisse régionale Champagne-Bourgogne ont fait l'objet de provisions adéquates tenant compte des informations dont dispose la Direction Générale.

À ce jour, à la connaissance de la Caisse régionale Champagne-Bourgogne, il n'existe pas d'autres procédures gouvernementale, judiciaire ou d'arbitrage susceptible d'avoir ou ayant eu au cours des douze derniers mois des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la Caisse régionale.

## RISQUE DE NON CONFORMITE

Le dispositif vise à se prémunir contre les risques de non-conformité aux lois, règlements et normes internes relatives notamment aux activités de services d'investissement, à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, à la prévention de la fraude externe et interne et à la protection de la clientèle. Des moyens spécifiques d'encadrement et de surveillance des opérations sont mis en œuvre : formation du personnel, adoption de règles écrites internes, contrôles permanents de conformité, accomplissement des obligations déclaratives vis-à-vis des autorités de tutelle, etc.

A ce titre, plusieurs actions ont été menées en 2014 :

- La Caisse régionale, à l'instar du groupe Crédit agricole, a développé une nouvelle relation client 2.0 en vue de généraliser et d'harmoniser certaines pratiques vis-à-vis de la clientèle. Ces pratiques visent l'accueil du client, en agence comme par téléphone, la prise en charge de ses demandes, la proposition alternative, la vérification des données du client ainsi que la gestion des réclamations du client. Ce programme est de nature à renforcer la confiance du client dans la Caisse régionale.
- En matière de services d'investissement, l'ensemble du réseau de proximité a bénéficié d'une formation sur les valeurs mobilières.

Un nouveau questionnaire de connaissance et expérience, enrichi de plusieurs questions, a été mis en place en fin d'exercice. Le client dispose d'un accès multi canal pour le compléter : signature papier ou signature électronique en agence, mais également en ligne grâce à un accès internet.

La Caisse régionale mène régulièrement des actions afin de compléter les informations relatives à la connaissance du client, un plan d'action relatif aux signatures des conventions de comptes titres et PEA est notamment en cours.

- En ce qui concerne la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, le dispositif de surveillance des flux internationaux géré au niveau du Groupe Crédit Agricole et permettant d'assurer le respect des sanctions internationales, a été renforcé. Dans le même registre, les échanges d'informations intra groupe ont été développés, notamment avec la filiale assurance vie du groupe.

- Afin de poursuivre la sensibilisation du personnel à la prévention de la fraude, une formation e-learning a été démultipliée à l'ensemble du personnel concerné par ce risque.
- En matière de protection de la clientèle, une formation e-learning sur de droit au compte a été réalisée fin 2014, afin de sensibiliser les collaborateurs du réseau sur ce sujet. Les procédures ont été par ailleurs actualisées.
- En début d'exercice, un renforcement du dispositif d'abus de marché visant à préserver l'intégrité des marchés a été effectué, il porte plus particulièrement sur les opérations de manipulation de cours.
- Le dispositif de contrôle de conformité a été enrichi sur deux points : le premier contrôle porte sur le respect des dispositions réglementaires liées à l'élaboration annuelle du prospectus parts sociales visé par l'AMF. Quant au second, il est relatif aux publications financières de la Caisse régionale.
- La Caisse régionale a poursuivi au cours de cet exercice plusieurs plans d'action, portant notamment sur la mise à jour de la conformité des dossiers clients personnes physiques, mais aussi personnes morales et entreprises individuelles. En un an, le nombre de dossiers personnes morales et entreprises individuelles mis en conformité s'élève à plus de 20 000, avec un taux de conformité passé de 23 % à 68 %, qui traduit une progression constante, grâce à un engagement fort de l'entreprise sur ce sujet.
- La Caisse régionale bénéficie du Système d'information unique du Crédit Agricole, pour lequel des procédures et contrôles visent à assurer un niveau de sécurité satisfaisant, y compris en terme de conformité.
- En ce qui concerne le respect des dispositions sociales et environnementales, auxquelles est attachée la Caisse régionale, celles-ci figurent en annexe du présent rapport et il convient de s'y référer.

Ces dispositifs font l'objet d'un suivi renforcé par le Responsable de la Conformité et le Directeur de la Conformité de la Caisse régionale, sous la coordination de la Direction de la Conformité de Crédit Agricole S.A.



# Informations sur les conséquences sociétales et environnementales de l'activité

## 1 – LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE

### 1-1 Une structure profondément mutualiste fondée sur le sociétariat

- Des clients sociétaires reconnus et valorisés
- La caisse locale, socle d'une organisation coopérative
- Des administrateurs bénéficiant de formations
- La carte de paiement sociétaire
- Le livret sociétaire : l'épargne doublement utile
- Les Certificats Coopératifs d'Associés (CCA)
- Partenariats et Mécénats

### 1-2 Caisse régionale : instances de gouvernance et de décision

- Le conseil d'administration
- Le comité de direction
- Le comité d'audit

## 2 – L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS

- Un projet d'entreprise au service du client
- Des engagements relationnels
- L'intérêt du client au cœur de notre offre de produits et services
- Les fonds d'Investissement Socialement Responsable (ISR)
- Des Clients satisfaits (IRC)
- Processus d'écoute clients
- Le traitement des réclamations
- Développer les services à distance
- Accompagnement du Client en mode multicanal
- Une activité de la banque en ligne en constante progression
- Soutenir les Clients en situation fragile
- Prévenir la fraude et la corruption

## 3 – LES PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

- Un employeur privé de premier plan
- Tableau des effectifs au 31/12/2014
- Tableau de la pyramide des âges
- Les embauches et les départs
- Stages école
- Indicateur de turnover
- Les rémunérations et leurs évolutions
- Organisation du temps de travail
- Absentéisme
- L'organisation du dialogue social
- Bilan des accords collectifs
- Les conditions de santé et de sécurité au travail
- Les accidents du travail
- Gestion des incivilités
- La formation

- Les mesures prises en faveur de l'égalité hommes/femmes
- Les mesures prises en faveur de l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées
- La politique de lutte contre les discriminations
- Respect de la liberté d'association et du droit de convention collective
- Élimination des discriminations en matière d'emplois
- Emploi des jeunes et des seniors
- Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière

## 4 – RESPONSABILITE ECONOMIQUE

- Une banque coopérative qui agit sur et pour son territoire
- La collecte se maintient
- Chiffres clés à fin 2014
- Contribuable de premier plan
- Utilisation du PNB
- Des ressources pour financer l'économie du territoire
- Encours de crédit
- Le financement des économies d'énergie des particuliers
- Le financement des énergies renouvelables sur le territoire de la Caisse régionale
- Etre présent sur le territoire

## 5 – RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

- La carte environnement
- Le bilan carbone
- La mise en œuvre du bilan carbone
- La comptabilité « matière »
- Le plan de déplacement entreprise
- La sensibilisation du personnel
- Favoriser le covoiturage
- Développer l'usage des outils de travail à distance
- Maîtriser la consommation d'énergie des immeubles
- La consommation d'énergie par source
- La consommation d'eau
- La consommation de matières premières
- Action de préservation de la biodiversité et de compensation
- La gestion des déchets et le recyclage
- La prise en compte des nuisances sonores
- La prise en compte des enjeux sociétaux et environnementaux dans la politique d'achat
- La production d'énergie verte par le Crédit Agricole
- Indicateurs non traités par notre organisation
- Tableaux de suivis

## 1 – LA GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE

### 1-1 Une structure profondément mutualiste fondée sur le sociétariat

Les valeurs coopératives placent l'Homme au cœur de la vie économique et sociale. Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne s'inscrit dans ce modèle en s'appuyant sur 3 valeurs fondamentales : **la responsabilité, la proximité et la solidarité.**

#### Des Clients sociétaires reconnus et valorisés

Tout client peut devenir sociétaire en souscrivant aux parts sociales d'une Caisse locale. Les sociétaires détiennent ainsi le capital des Caisses locales, capital qui permet à la Caisse régionale de soutenir l'activité et la croissance de son territoire. Les sociétaires sont donc de véritables acteurs du développement économique et social.

Chaque année, le sociétaire perçoit des intérêts sur ses parts sociales, dont le taux est fixé au cours de l'Assemblée générale. À fin décembre 2014, **238 264 clients** sont sociétaires du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, **soit + 5,68 % par rapport à 2013 (+ 12 779 sociétaires).**

Pour une plus grande visibilité des actions menées, la Caisse régionale a créé pour ses sociétaires et ses clients un site Internet qui détaille ses engagements et ses initiatives en faveur du territoire : [www.societaires.ca-cb.fr](http://www.societaires.ca-cb.fr).

#### Résultats à fin 2014 :

- Encours de parts sociales : **204.748.650€.**
- Taux de rémunération des parts sociales : **2,30%.**
- Valeur économique distribuée par la rémunération des parts sociales : **1 500 524,21 euros** et des Certificats Coopératifs d'Associés : **8 483 343 euros.**

#### La Caisse locale, socle d'une organisation coopérative

Socle de l'organisation mutualiste, les Caisses locales regroupent l'ensemble des sociétaires de la Caisse régionale. Elles sont un lieu d'échanges essentiel pour la Caisse régionale de par leur connaissance de l'environnement économique et humain du territoire.

Les Caisses locales assurent la promotion des ambitions, de la stratégie et de l'activité du Crédit Agricole. Elles disposent de moyens pour soutenir des actions locales, qu'elles soient sociales, culturelles ou économiques et sont ainsi la concrétisation de l'engagement mutualiste de l'entreprise.

Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, à fin 2014, **1 132 administrateurs composent les 88 Conseils d'Administration des Caisses locales.**

12 960 sociétaires (+8% par rapport à 2013) ont participé aux 88 assemblées générales des caisses locales.

## Des administrateurs bénéficiant de formations

En 2014, **150 administrateurs** ont bénéficié d'une formation, sur des thèmes variés tels que :

- La politique Risques Crédits,
- La politique Ressources Humaines & Formation,
- Le métier d'assureur,
- Relation Client 2.0...



Être sociétaire donne accès à une information privilégiée sur la gestion de sa banque et permet de bénéficier d'offres spécifiques labellisées **SURe** : « **Sociétaire, Utile, Responsable** ».

## La carte de paiement sociétaire

Réservée aux clients sociétaires du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, la **carte de paiement sociétaire** permet le financement d'actions liées à ses valeurs coopératives.

**À chaque utilisation d'une carte sociétaire, la Caisse régionale verse 2 centimes d'euro sur un fonds mutualiste** qui permet, entre autres, à la fondation d'entreprise « Agir en Champagne-Bourgogne », de soutenir les projets qui lui sont soumis par les Caisses locales.

Avec plus de **111 537 cartes sociétaires** en circulation en 2014, les opérations bancaires effectuées ont permis d'abonder le fonds mutualiste à hauteur de **379 618 euros**.



## Le livret sociétaire : l'épargne doublement utile...

Les clients sociétaires du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne peuvent ouvrir un livret sociétaire, dont les fonds collectés sont utilisés pour soutenir les projets du territoire :

- **une épargne contribuant au financement de nouvelles entreprises** qui servent le développement de la région,
- **un moyen de réaffirmer son engagement mutualiste** pour contribuer encore d'avantage à l'action de la Caisse régionale.

En 2014, **26 693 livrets sociétaires** ont été souscrits, pour un encours de **262.753 K€**.

## Les Certificats Coopératifs d'Associés (CCA)

Les sociétaires accèdent au capital de l'entreprise par la souscription de CCA et perçoivent une part des bénéfices de la Caisse régionale sous forme de dividendes.

Le prix indicatif de référence de **195,74 €** à fin 2014 (**183,93€ à fin 2013**) et le rendement total, illustrent la solidité de l'entreprise.

## Partenariats et Mécénats



Une des missions des administrateurs des Caisses locales et de la Caisse régionale est d'accompagner les projets des associations du territoire.

Ainsi, grâce à la fondation d'entreprise « Agir en Champagne-Bourgogne » **54 actions, pour un montant de 141 000 € ont été soutenues en 2014.**

La fondation favorise des projets d'intérêt collectif et durable sur son territoire. Son champs d'action couvre les domaines éducatif, socioculturel, socioéconomique, concourant à la mise en valeur du patrimoine...

Quelques exemples des cinquante projets soutenus par la fondation dans chaque département.

- **Dans l'Aube** : 7 associations sont accompagnées dont la création d'une Serre pédagogique pour les personnes en situation de handicap à Fontvannes,
- **En Côte-d'Or**, 22 projets ont bénéficié de l'aide de la fondation dont l'acquisition de matériel pour le club « cœur et santé » de Montbard,
- **En Haute-Marne**, 13 projets soutenus comme l'acquisition de matériel pour la micro crèche de Droyes,
- **Dans l'Yonne**, 12 projets soutenus comme la restauration de la Maison de Colette à Saint-Sauveur-en-Puisaye.

La Caisse régionale est également un acteur économique et culturel de premier plan grâce à sa politique active de partenariat et de mécénat : partenaire des fêtes de l'agriculture, des Saint-Vincent, du Salon des plaisirs de la chasse et de la Nature à Châteauvillain, du festival de la photo animalière à Montier-en-Der, Mécène de l'Opéra de Dijon, du festival des Nuits de Champagne...

## 1-2 Caisse régionale : instances de gouvernance et de décision

### Le Conseil d'Administration

Les administrateurs de la Caisse régionale sont élus par les Présidents de Caisses locales pour trois ans (renouvelables par tiers chaque année). Le Conseil, composé de 18 membres élit chaque année son Président et constitue son bureau. Les fonctions de Président et de Directeur Général sont dissociées.



Le Conseil d'Administration de la Caisse régionale se réunit chaque mois autour du Président. La séance se déroule en présence des membres du Comité de direction et des représentants du Personnel. Le Conseil d'Administration valide la stratégie de l'entreprise sur son territoire et contrôle son exécution.

En 2014, le Conseil d'Administration était composé de **5 femmes, soit 27,78%** (22,22% en 2013 et 16,67% en 2012). La moyenne d'âge est de **56 ans**.

**Le conseil d'administration s'est réuni 11 fois en 2014** avec un taux de participation des administrateurs de 90%.

## Le Comité de direction



Le Directeur Général et son Comité de Direction proposent au Conseil d'Administration la politique et la stratégie de la Caisse régionale. Ce Comité a tout pouvoir de mise en œuvre. Il rend compte de sa gestion et de l'accomplissement de ses délégations au Conseil d'Administration.

Le Comité de direction agit au plus près des managers et des collaborateurs, que ce soit en agence ou sur les sites administratifs à Auxerre, Dijon et Troyes.

### **Le Comité de direction est composé de :**

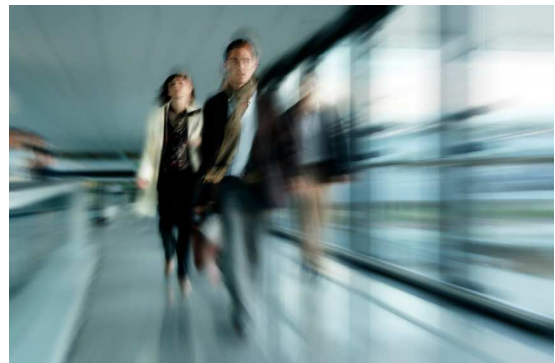
- 1 Directeur Général,
- 2 Directeurs Généraux Adjointes,
- 7 Directeurs d'activité, dont une femme.

## Le comité d'audit

Le Comité d'Audit mène des travaux complémentaires (informations financières, contrôle et gestion des risques...), destinés à faciliter les prises de décision du Conseil d'Administration.

### **Ses missions essentielles consistent à :**

- examiner le contrôle interne,
- suivre tout incident significatif,
- suivre les travaux des commissaires aux comptes,
- examiner toute question de nature financière ou comptable,
- examiner les projets de compte de la Caisse régionale.



## 2 - L'EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS

### Un projet d'entreprise au service du client

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne est mobilisé autour du projet d'entreprise « Horizon 2015 » à travers six ambitions :

- **Conquête et développement** : être le partenaire incontournable de tous les projets,
- **Relation clients** : affirmer notre proximité et afficher nos engagements pour garantir la satisfaction de chaque client, »
- **Compétence** : mobiliser les collaborateurs et leur offrir des possibilités d'évolution,
- **Fonctionnement** : déployer une démarche d'amélioration continue au service des Clients,
- **Management** : favoriser l'épanouissement et l'esprit entrepreneurial des collaborateurs,
- **Mutualisme** : donner un nouvel élan à un mutualisme représentatif de la diversité des sociétaires et des clients.

HORIZON 2015



### Des engagements relationnels

Les engagements relationnels découlent du Projet de groupe lancé en 2011. Ce sont des preuves concrètes de la volonté de la Caisse régionale de se différencier en privilégiant la satisfaction client.

**Objectivité** : les conseillers n'ont pas d'incitation financière à proposer un produit plutôt qu'un autre. Toutes les solutions sont présentées au client pour lui permettre de choisir le produit le plus adapté à ses besoins.

**Transparence** : à la suite de la souscription d'un service, le conseiller remet un MÉMO au client : une fiche explicative simplifiée du produit qui en rappelle toutes les caractéristiques essentielles, en des termes clairs et simples.

« **30 jours pour changer d'avis** » : le droit de se tromper existe. Nous laissons à nos clients le temps de la réflexion. Dans le cas où un client ne serait pas satisfait, il a 30 jours pour changer d'avis, un délai de rétractation supérieur à la législation.



**Avantages Fidélité** : nous réservons à nos clients des avantages concrets, renouvelables chaque année. Ces avantages peuvent même être offerts à un membre de la famille ou de l'entourage (bon de réduction de 30€ à valoir sur de nouvelles souscriptions, prêt à 0% d'intérêt).

**SOS Carte** : carte bancaire bloquée, volée, perdue... Nous avons créé une ligne d'urgence fonctionnant 7j/7, 24h/24, réservée à nos clients : le 09 69 39 92 91.

Engagements relationnels



## L'intérêt du client au cœur de notre offre de produits et services



L'intérêt du client est au cœur de l'activité de la Caisse régionale de Champagne-Bourgogne. Ainsi, la commercialisation des produits s'appuie sur le **plan de relation client** (PRC), dont l'objectif est d'apporter une réponse adaptée et personnalisée, à partir de la bonne connaissance du client.

En 2014, de nouveaux produits ou de nouvelles activités ont été créés pour répondre à l'évolution des besoins des Clients.

À chaque mise en marché d'un produit ou service, une fiche "Nouvelle Activité et Produit" (NAP) ainsi que différents outils à destination des commerciaux sont créés et validés par le service Conformité.

Les produits commercialisés sont proposés principalement par les filiales du groupe Crédit Agricole. Leur conformité est donc validée par les différents comités NAP de Crédit Agricole S.A. puis de la Caisse régionale. **56 avis NAP** ont ainsi été formalisés en 2014 par la Caisse régionale.

Le service conformité a donné **18 avis NAP** lors de réunions destinées à valider de nouvelles activités.

Toujours dans cette optique, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne propose à ses clients l'offre modulaire « **Compte à Composer** » qui leur permet de ne choisir que les modules adaptés à leurs besoins.

## Les fonds d'Investissement Socialement Responsable (ISR)

La Caisse régionale de Champagne-Bourgogne propose des solutions d'Investissement Socialement Responsable (ISR) d'Amundi (filiale de Crédit Agricole S.A.), première société de gestion de fonds ISR.

Ces fonds prennent en considération des facteurs extra financiers tels que l'impact sur l'environnement, la finalité sociale, ou encore le mode de gouvernance des valeurs et entreprises sélectionnées. Ces fonds n'excluent pas de secteur à priori, mais sélectionnent les entreprises les plus avancées sur le plan environnemental et social pour chacun des secteurs, et excluent les entreprises ayant une notation trop basse.

Ce type de placement permet ainsi aux clients de donner un autre sens à leur épargne.

**ENCOURS AMUNDI 113,8 M€ (31/12/2014).**

**Évolution des fonds ISR en 2014 :**

- **Amundi Valeurs Durables** : encours de 2,3 M€ (+ 700 K€).
- **Atout France** : encours de 40 M€ (- 3 M€).
- **Atout Euroland** : encours de 71,5 M€ (- 5 M€).



## Mesurer la satisfaction des Clients (IRC)

En 2014, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a renforcé la relation avec ses clients et sociétaires en déployant une nouvelle approche de l'accueil et de l'entretien dans le but d'améliorer l'efficacité des conseillers dans leur rôle de conseil.



**L'indice de recommandation ou IRC** mesure le niveau de satisfaction des Clients. Sont-ils prêts à recommander le Crédit Agricole auprès de leurs amis ou de leur famille. L'IRC est calculé en soustrayant les Clients « promoteurs, prêts à nous recommander » et les Clients « détracteurs ».

Etabli à **-10** en 2012, l'IRC stratégique de la Caisse régionale évolue à **- 4** en 2014.

## Processus d'écoute Client

Des enquêtes régulières par sondage sont menées pour connaître le ressenti et les attentes des clients.

La note globale de satisfaction Client est de **7,2** sur une échelle de **1 à 10**.

En 2014, **22 165 Clients Particuliers** ont été questionnés sur des thèmes comme la qualité de la relation en agences (relation Client 2.0) ou encore la qualité de la prise en charge des dossiers habitat (IRC habitat).

## Le traitement des réclamations

Dans le cadre de la démarche qualité, un processus de traitement des réclamations a été mis en place depuis plusieurs années afin d'améliorer les pratiques et procédures. Les réclamations sont ainsi suivies par un service dédié : le service Qualité Service Clients.

En 2012, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et l'autorité des Marchés Financiers ont renforcé les exigences portant sur le traitement des réclamations de la clientèle du secteur financier. L'objectif est de proposer :

- une meilleure visibilité pour les clients du service réclamation,
- un suivi des réclamations selon un référentiel donné,
- un plan d'amélioration qualité.

Répartition des principales réclamations	
compte chèques	774
crédit	324
cartes	90
services	84
assurance prévoyance	63
assurance dommage	61
autres	115

Le nombre de réclamations est en baisse en 2014 avec **1 511** réclamations traitées contre **1600** en 2013.

**42%** des réclamations sont prises en charge en 48 heures par le service Qualité Service Clients.

**92%** des réclamations sont prises en charge en 10 jours avec accusé de réception Clients.

## Développer les services à distance

Pour permettre aux clients d'accéder à leur banque et à ses services à tout moment et en tout lieu, pour limiter les déplacements, réduire la consommation de papier et s'adapter à l'évolution des comportements, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a poursuivi le développement de ses outils web.

**142 234 conventions** « e-relevé » sont signées à fin 2014. Ces conventions génèrent **1 612 000 relevés de comptes électroniques**.

## Accompagnement du client en mode multicanal

La Caisse régionale propose la souscription 100 % en ligne de produits et de services. **1 939** contrats, **1 613** conventions e-relevé et **326** produits d'épargne ont été souscrits en ligne par ses clients.

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a également réactualisé son site internet en 2014 afin d'apporter plus de lisibilité et d'ergonomie à ses clients.

## Une activité de la banque en ligne en constante progression

[www.ca-cb.fr](http://www.ca-cb.fr) :

Année	Nombre de connexions	Augmentation en nombre	%
2012	23 470 000		
2013	26 510 000	3 040 000	12,95
2014	30 041 000	3 531 000	13,32



De nouvelles applications adaptées en « responsive design », qui proposent des services aussi bien généralistes que spécialisés, ont également été développées. Du simple virement, à l'arbitrage de titres boursiers, en passant par la déclaration de sinistres, tous ces services sont désormais accessibles 24h/24.

L'application « Mon budget », qui permet de gérer ses comptes sur mobile, a été téléchargée **60 000 fois en 2014** pour plus de **36 000 utilisateurs réguliers**. **189 355 clients** sont utilisateurs du centre de contacts multimédia situé à Dijon.



Aujourd'hui, les banques doivent faire face à de multiples modifications de consommation : évolution des nouvelles technologies, des attentes (expertise, conseil, réactivité) et des habitudes en ce qui concerne les modes de communication... C'est en ce sens que la

Caisse régionale déploie des outils de communication sur le Web comme Twitter et le Blog « Un Autre Regard ».

**Blog « Un Autre Regard » : plus de 1 000 personnes consultent le blog chaque jour :**

- 32 583 visites par mois.
- 391 000 visites annuelles.
- 471 000 pages vues.
- 695 commentaires déposés.
- 98 articles publiés.

Twitter : @CAChampBourg

- 300 followers (abonnés).
- 83 abonnements.
- 878 tweets (messages).

## Soutenir les clients en situation fragile

Parce que la vie est faite de bons et de moins bons moments, la Caisse régionale veille à accompagner au mieux ses clients en situation difficile.

### Développer le microcrédit

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a soutenu l'Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE) à hauteur de **102 K€**, fonds destinés au financement de l'activité ou du développement des professionnels grâce au micro crédit.



**50 dossiers « Micro crédit »** ont été réalisés en 2014 par l'intermédiaire de l'ADIE.

### Les Points Passerelle



Les Points Passerelle du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne aident et accompagnent les personnes lorsqu'une difficulté d'ordre financier ou social les frappe. Lorsque les revenus sont trop faibles pour pouvoir en vivre, ou qu'un accident de la vie (maladie, décès d'un proche, divorce, perte d'emploi) menace l'équilibre économique et psychologique des personnes, les conseillers et les bénévoles des Points Passerelle aident ces personnes à retrouver une situation stable.

Les conseillers des Points Passerelle travaillent en étroite collaboration avec les organismes sociaux, privés et publics dans le cadre de conventions : Habitat et Humanisme Côte-d'Or, Ecole de la seconde chance...

En 2014, les Points Passerelle ont accompagné **3 132 personnes**, soit une augmentation de 669 nouveaux requérants par rapport à 2013. Un 4<sup>ème</sup> Point Passerelle a été ouvert à Chaumont au dernier trimestre 2014.

**1 920 requérants** ont retrouvé une situation budgétaire stable grâce à l'accompagnement des Points Passerelle.

### Prévenir les situations financières difficiles dans les agences

Une attention toute particulière est portée aux clients en situation difficile par les conseillers, afin de trouver, avec eux, une solution adéquate permettant le maintien d'un service bancaire. De même, les collaborateurs du service recouvrement amiable réalisent un accompagnement dédié : consolidation/restructuration de la dette et différentes mesures appropriées.

Offres Clientèles fragiles (encours)	2013	2014
offres coup de main :	13	8
budget protégé :	2 248	2 864
carte bancaire l'autre carte :	47 095	46 287

## Prévenir la fraude et la corruption

### Conformité

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a mis en place les organisations prévues par le règlement CRBF 97-02 modifié, relatif au contrôle interne des Établissements de Crédit ainsi que par l'AMF pour les Prestataires de Services d'Investissement (PSI). Des audits permanents et périodiques ainsi qu'une politique de conformité et de déontologie afin de prévenir la fraude et la corruption sont réalisés.

### Formation aux règles de conformité et de sécurité financière

En 2014, **1 441** collaborateurs ont été inscrits à la formation lutte anti blanchiment (LAB). **1 401 collaborateurs, soit 97,22%**, ont suivi cette formation.

**Formations réglementaires** : ce sont des formations liées à la maîtrise des règles de conformité en vigueur dans la relation Client et l'ensemble des formations à suivre pour obtenir la capacité à exercer son métier vis-à-vis de la clientèle (AMF, cartes d'Assurances).



**-E-learning « parcours Fides »** : tous les collaborateurs ont été formés en 2012.

**-E-learning lutte anti blanchiment** : tous les collaborateurs ont été formés en 2013.

**-E-learning prévention à la fraude** : tous les collaborateurs ont été formés en 2014

Les nouveaux embauchés sont automatiquement formés à ces trois e-learning.

### Certification AMF

Le règlement général de l'AMF impose la réalisation d'une vérification des connaissances minimales pour tout collaborateur exerçant une fonction relative à la commercialisation des instruments financiers.

**1 216 collaborateurs ont la certification AMF** leur permettant de garantir un conseil de qualité à la clientèle.

### Nombre de déclarations Norcom et Tracfin

**Tracfin est un Service de renseignement** rattaché au ministère des finances. Il concourt au développement d'une économie saine en luttant contre les circuits financiers clandestins, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Le Service est chargé de recueillir, analyser et enrichir les déclarations de soupçons que les professionnels assujettis sont tenus, par la loi, de lui déclarer.

Type d'opérations	2012	2013	2014
Nbre d'opérations analysées LAB (atypiques ou suspectes)	5573	2721	2673
Nbre de déclarations NORCOM ou TRACFIN	21	27	22

## 3 - LES PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES

### Un employeur privé de premier plan

#### Répartition des effectifs

En 2014 :

- **Effectif global : 1718** (1 714 en 2013).
- **141 nouveaux collaborateurs.**
- **138 départs.**

#### Répartition hommes femmes

	2012		2013		2014	
Répartition	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Femmes	971	56%	964	56%	979	57%
Hommes	767	44%	750	44%	739	43%
<b>total effectif</b>	<b>1738</b>		<b>1714</b>		<b>1718</b>	

#### Tableau des effectifs au 31/12/2014

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne poursuit sa politique de recrutement sur les différents bassins d'emploi de l'Aube, de la Côte-d'Or, de la Haute-Marne et de l'Yonne.

Territoire couvert	Nombre d'emplois	Répartition
Aube	426	25%
Côte-d'Or	710	41%
Haute-Marne	192	11%
Yonne	390	23%



#### Tableau de la pyramide des âges

Effectifs	Valeurs 2012	Valeurs 2013	Valeurs 2014
Age <30 ans	417	432	459
Age entre 30 et 40 ans	468	477	479
Age entre 40 et 50 ans	305	311	325
Age >50 ans	548	494	455
<b>Age moyen</b>	<b>41,18</b>	<b>40,55</b>	<b>39,95</b>

Au cours des trois dernières années, un rajeunissement des effectifs est constaté avec un âge moyen qui se situe actuellement en dessous de 40 ans.

## Les embauches et les départs

En 2014, **141 nouveaux collaborateurs** ont rejoint l'entreprise en **CDI**. Ce chiffre inclut les **CDD** transformés en CDI et les embauches au niveau du Comité de Direction.

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne valorise également l'alternance.

**52 alternants** rejoindront les effectifs de la Caisse régionale en **CDI** à l'issue de leur formation, dont 15 étudiants recrutés en partenariat avec l'Université de Bourgogne et AGROSUP.

Le taux d'embauche en CDI suite à une alternance est de 60% (accord génération).

## Stages école

Dans une logique de préparation de recrutement et de maîtrise des profils de formation, le service Formation et Développement des Compétences gère et pilote les stages écoles avec un suivi plus actif des stagiaires.

Ainsi, en 2014, la Caisse régionale a accueilli **35 stagiaires et 40 « saisonniers »** en été.

## Indicateur de turnover

Cet indicateur donne une information synthétique des mouvements de personnel dans l'entreprise. Sa traduction indique la pérennité de l'emploi sur le territoire.

Taux de turn over	Nbre d'arrivées + nbre de départs/2/nbre ETP au 01/01 *100	8.28
Taux d'entrée	Nbre entrées /par l'effectif*100	8.20
Taux de sortie	Nbre départs /par l'effectif*100	8.03
Taux de rotation	Taux d'entrée + taux de sortie / 2	8.12

**141 collaborateurs ont été recrutés en 2014 et 138 ont quitté l'entreprise** (69 départs en retraite, 11 licenciements, 56 départs volontaires et 2 décès).

## Les rémunérations et leurs évolutions

Entre 2012 et 2013, la rémunération totale des collaborateurs a progressé en moyenne de 1,70 % (sur la base d'une activité à temps plein toute l'année).

TABLEAU D'ÉVOLUTION DES REMUNERATIONS		2011	2012	2013
Évaluation du salaire moyen par classe (Classe 1, Classe 2 et Classe 3) (Effectif CDI à temps complet)	Salaire annuel brut moyen classe 1 (€)	2 329 €	2 300€	2 308€
	Salaire annuel brut moyen classe 2 (€)	2 701 €	2 717€	2 775€
	Salaire annuel brut moyen classe 3 (€)			
		3 859 €	3 958€	4 045€

Les chiffres 2014 ne seront disponibles qu'en avril 2015 avec le bilan

social.

**La rémunération se compose** : d'une partie collective, liée à l'atteinte d'objectifs collectifs annuels de l'unité de travail et d'une partie individuelle, liée à l'atteinte d'objectifs individuels qualitatifs annuels. Il n'y a pas de rémunérations sur les placements de produits et offres.



## Organisation du temps de travail

L'organisation du temps de travail est régie par un accord national (travail 39H/Semaine et l'attribution de jours de congés supplémentaires) et complété d'un accord local. Pour les sites : cet accord définit les principes d'horaires variables. Le suivi est effectué directement par les collaborateurs à partir du poste de travail à l'aide d'un outil d'enregistrement du temps de travail). Tous les salariés du réseau d'agences sont soumis à des horaires collectifs.

En 2013, 185 salariés (10,79%) ont bénéficié d'un travail à temps partiel : 176 femmes et 9 hommes.

## Absentéisme

L'absentéisme représente **27 600 jours en 2013** et **26 365 jours en 2012**, soit une évolution de 4,70 % (hors congés payés légaux, jours de RTT et jours pris depuis les comptes épargne temps).

ABSENTEISME	2012		2013		evol	
	Nbre de jours	% / jours total	Nbre de jours	% / jours total	Nbre de jours	%
Maladie	14 387	54.37%	16 235	58.8%	1 848	13%
Accidents	941	3.57%	599	2.1%	-342	-36%
Maternité	5 923	22.47%	6 405	23.2%	482	8%
Congés spéciaux	3 521	13.35%	3 080	11.1%	-441	-13%
Autres	1 593	6.04%	1 281	4.8%	-312	-20%
<b>Total</b>	<b>26 365</b>	<b>100</b>	<b>27 600</b>	<b>100</b>	<b>1 235</b>	<b>5%</b>

Les chiffres 2014 ne seront disponibles qu'en avril 2015 avec le bilan social.

## L'organisation du dialogue social



Au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne, des moyens sont consacrés au dialogue social. Un poste de Chargé des Relations Sociales est dédié particulièrement à cette fonction au sein de la Direction du Développement des Ressources Humaines.

Le dialogue social s'organise au sein de l'entreprise via les relations avec les partenaires sociaux : réunion mensuelle avec le CE et les DP, négociations régulières avec les Délégués Syndicaux, 5 réunions par an avec le CHSCT.

Au cours de l'année 2014, des réunions avec les partenaires sociaux ont eu lieu :

- **12** réunions des Délégués du Personnel,
- **12** réunions du Comité d'Entreprise,
- **12** réunions avec les Délégués Syndicaux,
- **5** réunions CHSCT,
- **30** avis demandés et 6 accords signés.

## Bilan des accords collectifs

Les accords suivants ont été pris en 2014 :

- Accord d'accompagnement des salariés de la caisse régionale dans le cadre du transfert du service Affaires Internationales à la Caisse régionale de Franche-Comté.
- Accord NAO 2014 : négociation annuelle obligatoire sur les salaires.
- Accord sur le changement de mutuelle.
- Accord sur les conditions bancaires et assurances des salariés.
- Accord sur les Instances Représentatives du Personnel.
- Accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans l'entreprise.



## Les conditions de santé et de sécurité au travail



5 réunions du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) se sont déroulées en 2014 (16 réunions de 2012 à 2014).

Suite au décret du 5 novembre 2001, une fiche d'évaluation des risques a été créée. La dernière mise à jour de cette fiche date du 9 janvier 2014. **22 facteurs de risques y ont été identifiés.**

Même si ces derniers sont très limités eu égard à l'activité bancaire, la Caisse régionale prend les mesures adaptées pour chaque facteur de risque comme :

- **Le bruit** : les travaux sont la principale source de bruits. Pour limiter les nuisances, les travaux sont effectués pendant les jours de fermeture des agences.
- **Hold Up** : généralisation du concept « pas d'argent immédiatement disponible ». Temporisation d'accès aux entrepôts qui contiennent des fonds.
- **Ergonomie du poste de travail** : mobilier aux normes ergonomiques, et adaptation du poste de travail à la demande.

Par ailleurs des actions spécifiques sont engagées, notamment :

- Pour le suivi de l'absentéisme.
- Pour rester vigilant à la suite des visites médicales du travail.



## Les accidents du travail

45 accidents ont été enregistrés en 2013, dont 17 accidents liés aux trajets et 28 accidents de travail. Les chiffres 2014 ne seront disponibles qu'en avril 2015 avec le bilan social.

Accidents de travail et de trajet	2012	2013
Déclarés à la MSA	49	45
Avec arrêt de travail	16	13
Accident de trajet	12	17
Accident de travail	37	28
Dont accidents de déplacement pendant les heures de travail	3	1
Taux de fréquence	4.51	4.02
Taux de gravité	0.16	0.07

## Gestion des incivilités

Les collaborateurs bénéficient d'une formation à la gestion des incivilités. **92 collaborateurs ont suivi cette formation en 2014.** Il s'agit d'une sensibilisation des collaborateurs sur les bons réflexes à connaître pour désamorcer des situations et comportements liés aux incivilités.

La formation est délivrée sous forme de E-learning.

## La formation

En 2014, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a investi dans la formation de ses salariés en réalisant **8 124 jours de formation soit 4,57 jours de formation en moyenne par salarié.**

Le Crédit Agricole consacre une part de sa formation aux jeunes embauchés notamment pour les formations réglementaires (AMF, lutte anti-blanchiment), ainsi que celles pour assurer leur montée progressive en compétence. **964 jours de formation sont consacrés aux jeunes soit 11,87%.**

**Les parcours de formation**, ouverts à tous les métiers de conseil, permettent de professionnaliser les collaborateurs dans la relation commerciale. Les formations techniques « produits et services » sont privilégiées. Il en est ainsi des parcours assurance PACIFICA, obligatoires pour exercer le métier d'assureur.

### Les principales formations 2014 :

- **Intégration et montée en compétence** progressive des nouveaux embauchés.
- **Relation Client 2.0** : harmonisation des standards de l'accueil clients, des attitudes et postures lors des entretiens...
- **Formation d'accompagnement** à la prise de fonction pour les managers et les changements de métiers.

En 2012, la Caisse régionale a consacré **3 280 532€ à la formation, soit 6,70% de la masse salariale.** En 2013, le budget formation a été de **3 627 048€, soit 6,10% de la masse salariale.** Les chiffres 2014 ne seront disponibles qu'en avril 2015 suite à la déclaration fiscale 2483.

## Les mesures prises en faveur de L'égalité hommes/femmes



La Caisse régionale porte une attention particulière à ce domaine en application d'un accord national du 3/07/2012 et d'un accord local du 4/12/2014.

Au niveau de Caisse régionale, il existe une commission de suivi réunissant des représentants de la Direction et des membres du Comité d'Entreprise (2 réunions minimum /an).

Le taux de féminisation de l'entreprise progresse sur les trois dernières années.

Taux de féminisation		
Valeur 2012	Valeur 2013	Valeur 2014
55,8%	56,24%	56,98%

## Les mesures prises en faveur de l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées

**Afin de faciliter et favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap, la Caisse régionale met en œuvre une politique de recrutement, d'insertion et de maintien d'emploi des travailleurs handicapés.** Les différentes actions menées lui permettent de dépasser ses obligations avec un taux de **6,05 % à fin 2014**.

Avec l'appui de l'**association HECA** (Handicap et Emploi au Crédit Agricole), la politique d'emploi et d'insertion des personnes handicapées a permis :

- l'embauche de **108 collaborateurs, dont 104 en contrat à durée indéterminée et 4 en contrat à durée déterminée.**
- le maintien de l'emploi des collaborateurs handicapés grâce à **l'aménagement de leur environnement de travail**
- **La mise en place d'une mission de coordination du handicap** qui vise à signaler les difficultés rencontrées par les salariés concernés afin de mettre en place des mesures adaptées à chacune des situations de travail.



D'importantes opérations de sensibilisation auprès des salariés sont également conduites.

Les « **Rencontres emploi et handicap** » ont été organisées au mois de septembre avec les interventions de Philippe Croizon, ambassadeur du Handicap, grand athlète, chroniqueur et conférencier, et de Sophie Vouzelaud, ambassadrice Handicap et Emploi au Crédit Agricole, 1ère Dauphine Miss France 2007.

La mobilisation de la Caisse régionale envers le handicap se traduit également par le développement des prestations de services confiées à des Entreprises Adaptées (EA) et des établissements et Services d'Aides par le Travail (ESAT). Pour exemple, la Caisse régionale emploie l'entreprise SINEO, une société d'insertion spécialisée dans le nettoyage écologique de véhicules.

## La politique de lutte contre les discriminations

En accord avec les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), le Crédit Agricole a signé la Charte de la Diversité.

La Caisse Régionale de Champagne-Bourgogne s'engage à lutter contre toute forme de discrimination et à mettre en place une démarche en faveur de la diversité.

Différents accords sont conclus avec les organisations syndicales dans ce domaine :

- Accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.
- Accord sur les travailleurs handicapés.
- Contrat de Génération.
- Accord sur le statut de l'élu.



**Concernant la non-discrimination, les process de recrutement et de mobilité sont basés sur les compétences et uniquement les compétences.** Les recrutements sont diversifiés, aussi bien en termes d'âge, de sexe, de niveau de diplôme, d'expérience, d'origines...

Dans le cadre des dispositions de la loi n°2001-397 du 9 mai 2001, de la loi 2006-340 du 23 mars 2006 et de la loi 2010-1330 du 9 novembre 2010 et dans le prolongement des orientations des précédents accords nationaux du 27 octobre 2004 et du 5 décembre 2008, **les parties signataires s'engagent à poursuivre la mise en œuvre des dispositions et de démarches visant à garantir l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.**

## Respect de la liberté d'association et du droit de convention collective

La Caisse régionale respecte la Convention Collective Nationale du Crédit Agricole, et les différents accords collectifs, nationaux et locaux, dans l'ensemble de ses relations avec les salariés : de l'embauche à la rupture du contrat de travail.

Suite aux élections professionnelles, auxquelles ont participé plus de 80 % des salariés, la liberté d'association est respectée avec 5 organisations syndicales en 2014 et 4 en 2015.

## **Elimination des discriminations en matière d'emploi et de professions**



Afin d'ouvrir le recrutement à des profils variés, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a signé un partenariat avec Pôle Emploi. Son engagement : utiliser la méthode de recrutement par simulation (MRS), fondée sur les compétences pratiques et non sur le CV.

Labélisée par la HALDE (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité), la MRS mesure les capacités nécessaires de chacun à s'adapter au poste de travail. Elle intègre les habiletés liées à l'organisation et aux actes du quotidien du métier.

L'évaluation des compétences est réalisée au cours d'une séance de recrutement comprenant des exercices pratiques, reproduisant par analogie les situations significatives d'un poste de travail comme celui de l'assistant clientèle (rédaction d'un courrier client, entretien avec un client mécontent...). Les candidats qui réussissent cette étape sont ensuite obligatoirement reçus par l'entreprise pour un entretien de motivation.

**Avec ce partenariat, le Crédit Agricole souhaite valoriser les compétences et les talents des personnes au sens large.**

## **Emploi des jeunes et des seniors**

Un accord d'entreprise a été signé relatif au contrat de génération.

Les objectifs sont de faciliter l'insertion durable des jeunes dans l'emploi, de favoriser l'embauche, le maintien dans l'emploi des salariés seniors et d'assurer la transmission des savoirs et des compétences.

Des engagements sont pris en matière d'embauche de jeunes en CDI, en alternance et en stage ainsi que d'accompagnement de ces jeunes dans l'entreprise.

La Caisse régionale s'engage également sur des mesures de formation et de gestion de la seconde partie de carrière pour les seniors.

## **Entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière**

En 2014, 87,10% des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien annuel de progrès, permettant d'apprécier leur niveau de compétence et de contribution dans leur emploi.

## 4 - RESPONSABILITE ECONOMIQUE

### Une banque coopérative qui agit sur et pour son territoire



Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne accompagne ses clients et sociétaires pour soutenir le développement économique et social des départements de l'Aube, de la Côte-d'Or, de la Haute-Marne et de l'Yonne.

Nombre de Clients : 596 216.  
Nombre de compte chèques : 420 168.  
Nombre de cartes bancaires : 326 250.

Assurance de personnes : 195 182.  
Assurances des biens : 144 650.

Malgré une situation économique toujours difficile en France, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne poursuit son développement.

Ces résultats témoignent de l'attractivité du modèle coopératif dans un contexte de crise et reflètent l'engagement de tous les salariés dans la relation avec leurs clients.

NOUVEAUX CLIENTS PAR ANNEE	
2012	22 456
2013	22 156
2014	23 855

### La collecte se maintient

Encours 2012	14 994 M€
Encours 2013	15 316 M€
Encours 2014	15 577 M€ +1.7%

### Structure des encours de collecte

Collecte Monétaire	23%
Épargne bancaire (PEL, livrets, cat)	34%
Assurance Vie	30%
Valeurs Mobilières	13%

### Chiffres clés à fin 2014

En 2014, le **Produit Net Bancaire** atteint **366,7 M€**, en hausse de 1,2 % par rapport à 2013.

Le résultat net consolidé s'élève, quant à lui, à **96,4 M€**, en hausse de 5 %.

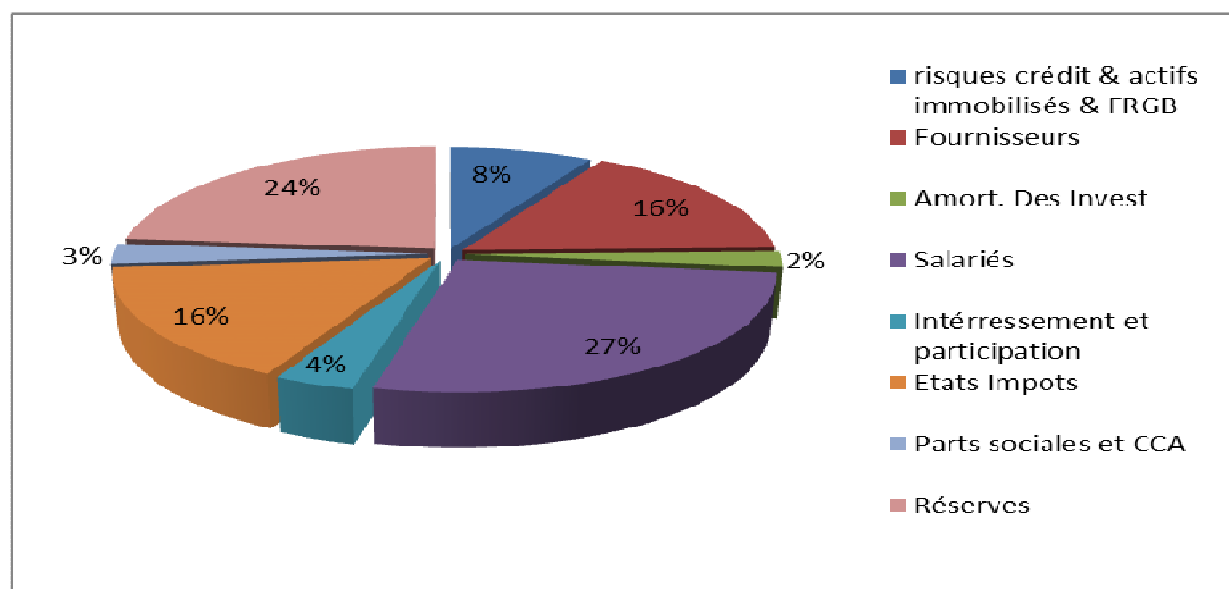
## Contribution économique du Crédit Agricole Champagne-Bourgogne

Comme toute entreprise, le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne participe au développement du territoire en versant chaque année une **contribution économique territoriale** (CET) qui est composée de la cotisation foncière des entreprises (CFE) et de la **cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises** (CVAE).

La **cotisation foncière des entreprises (CFE)** est collectée au seul profit des communes et de leurs groupements. Son taux reste voté par les élus dans le cadre de règles de plafonnement et de liaison. La CFE est assise sur la valeur locative des biens passibles d'une taxe foncière (terrains, constructions, installations...).

CFE	435 693 €
CVAE	4 207 324 € (au titre de l'exercice 2013)
Taxe foncières	918 968 €

## Utilisation du PNB



## Des ressources pour financer l'économie du territoire

Avec **9 527 millions d'euros d'encours de crédits**, la Caisse régionale soutient l'économie locale en accompagnant les projets de la clientèle des particuliers, en aidant les professionnels et les entreprises à se développer, en répondant aux besoins des agriculteurs, des associations et des collectivités dans leur activité.

### Encours de crédit

Encours 2012	9 540 M€
Encours 2013	9 464 M€
Encours 2014	9 527 M€

### Structure des encours de crédit

Agriculture	23%
Entreprises coopératives et promoteurs	15%
Particuliers	44%
Professionnels	9%
Collectivités	9%

## Le financement des économies d'énergie des particuliers

Nombre de réalisations	2013	2014
PEE	197	166
Eco PTZ	183	139
<b>Totaux</b>	<b>380</b>	<b>305</b>

Les PEE sont des financements encadrés par l'État, dédiés aux travaux d'économie d'énergie (installation d'équipement utilisant une énergie renouvelable : (photovoltaïque, solaire, bois, géothermie, vent), ou permettant de faire des économies d'énergie (isolation de la toiture, changement de fenêtres...).

Encours en K€	2013	2014
PEE	6 045	5 683
Eco PTZ	18 356	18 156
<b>Totaux</b>	<b>24 401</b>	<b>23 839</b>

Ces prêts intégrés dans l'offre Habitat des particuliers font l'objet d'un crédit d'impôts sur la partie investissement pour la résidence principale.

## Le financement des énergies renouvelables sur le territoire de la Caisse régionale

La Caisse régionale accompagne le développement des énergies renouvelables sur son territoire.

**4 projets de méthanisation\***, pour un montant de **5 797 K€**, et 14 projets photovoltaïques, pour **2 448 K€**, ont été financés en 2014.

En trois ans, le montant des financements s'élève à **12 193 K€** pour 9 projets de méthanisation et **24 390 K€** pour **120** projets Photovoltaïques.



À ce jour, la Caisse régionale accompagne **5 projets éoliens** sur son territoire pour un montant de **7 777 K€**. Tous ces projets sont réalisés en POOL de financement avec notre filiale AUXIFIP, spécialisée dans ce domaine.

*\*La méthanisation est un procédé biologique permettant de valoriser des matières organiques en produisant du biogaz, qui est source d'énergie renouvelable.*

## Être présent sur le territoire

La Caisse régionale est implantée sur tout son territoire. Elle compte :

- **152 agences**
- **292 distributeurs de billets,**
- **168 Points Verts,** qui permettent aux clients dans les petites communes rurales, de bénéficier d'un service de retraits d'espèces auprès de commerçants.

Le Crédit Agricole de Champagne Bourgogne est également organisé pour répondre aux besoins spécifiques des clients professionnels grâce notamment à :

- **4 Centres d'Affaires Entreprises** (Auxerre, Chaumont, Dijon et Troyes),
- des espaces **Banque Privée** (Auxerre, Dijon et Troyes),
- un **Pôle régional Banque d'Affaires** situé à Dijon,
- une **agence destinée aux collectivités publiques et aux professionnels de l'immobilier,**
- Des **services dédiés aux grandes entreprises.**



## Développer les partenariats dans le domaine des entreprises

L'association Réseau Entreprendre Bourgogne, fondée par des dirigeants d'entreprise, accompagne les créateurs et repreneurs d'entreprises de notre territoire. Le Crédit Agricole est partenaire et s'associe à ces actions.

## Développer les partenariats dans le domaine des professionnels

Commerçants, artisans et professions libérales...

La Caisse régionale intervient auprès de plusieurs organismes :

- **plateformes d'initiatives locales départementales** qui soutiennent la création d'entreprises,
- **boutiques de gestion** qui accompagnent également des créateurs,
- **organismes syndicaux** représentatifs (Bâtiments et autres),
- **les chambres consulaires** (chambres des métiers / CCI),
- **les fédérations ou associations représentatives** (artisans ruraux, meilleurs ouvriers de France),
- **l'ordre des experts comptables** régionaux...

## Développer les partenariats dans le domaine de l'agriculture

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne soutient l'avenir de la filière agricole et viticole, notamment à travers 3 axes stratégiques :

- L'accompagnement et l'expertise apportés en matière de **d'installation et de transmission,**
- Le développement des expertises au sein **d'espaces dédiés** : les espaces viticoles,
- **La sécurisation de l'activité** avec des offres spécifiques : assurances récoltes, déductions pour aléas climatiques...

**La Caisse régionale est également le partenaire incontournable de tous les événements spécifiques à ces filières d'activité** : fêtes de l'agriculture, Route du Champagne en fête, Fête du charolais, Saint-Vincent tournantes...



## 5 - RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE

La Caisse régionale a choisi de formaliser ses engagements en matière de développement durable à travers plusieurs actions significatives.

### La carte environnement



Depuis avril, les cartes bancaires arrivées à expiration sont remplacées par des cartes en plastique végétal (PLA), 100% recyclable.

**Plus de 86,5 kg** de cartes ont aujourd'hui été récupérés en agence, dans les collecteurs déployés à cet effet. Cela représente une conversion de **16 635 cartes**.

Actuellement 50 157 cartes fabriquées en PLA sont enregistrées.

Le plan de développement prévoit un équipement de 100% des clients en carte écologique à l'horizon 2017.

Cette démarche marque l'engagement de la Caisse régionale en matière d'innovation et de responsabilité environnementale.

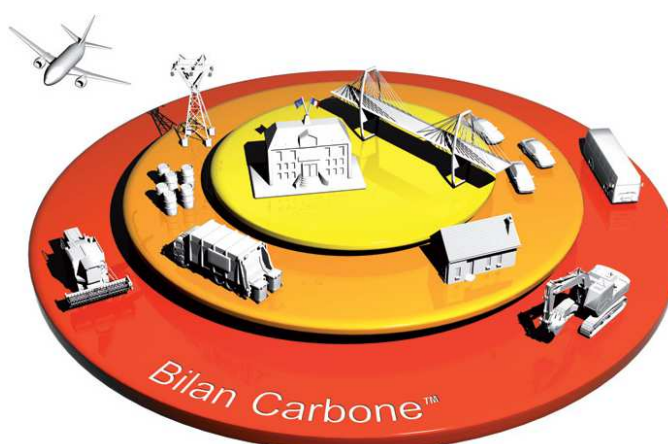
### Le bilan carbone

Afin de mieux prendre en compte les impacts environnementaux de ses activités et de les réduire, la Caisse régionale avait réalisé un 1<sup>er</sup> Bilan carbone en 2010.

En 2014, sans attendre les obligations réglementaires (article 75 de la loi de Grenelle II), le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne a réalisé un nouveau Bilan Carbone portant sur l'exercice 2013, afin de mesurer avec précision les résultats des actions déjà mises en place et se fixer de nouveaux objectifs.

### La mise en œuvre du Bilan Carbone

Le Bilan Carbone évalue les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre (GES) de l'entreprise. Il donne une vision globale et permet de hiérarchiser le poids des émissions en fonction des postes (énergies, déplacements, papiers etc.). L'unité de mesure est la « tonne équivalent carbone » (T<sub>eq</sub>CO<sub>2</sub>).

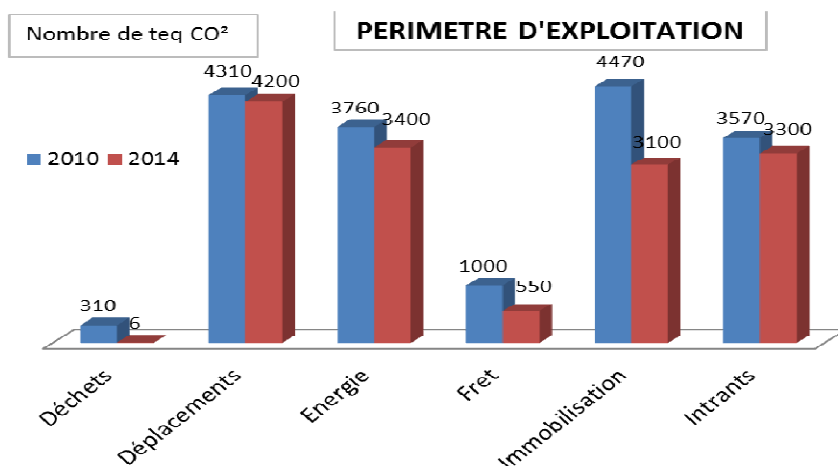


Compte-tenu du type d'activité s'opérant sur les sites de la Caisse régionale (entreprise de services), les postes générateurs de gaz à effet de serre évalués dans l'étude ont été les suivants :

- **Déplacements** : émissions dues aux déplacements domicile-travail et professionnels : **29%** des émissions carbone.
- **Énergie** : émissions dues aux consommations énergétiques de tous types : **23%** des émissions carbone.
- **Intrants** : émissions liées à l'achat de fournitures, de repas et de prestations de services : **23%** des émissions carbone.
- **Immobilisations** : émissions générées par la fabrication des biens durables réparties sur leur durée d'utilisation (bâtiments, parc informatique, véhicules, mobilier...) : **21%** des émissions carbone.
- **Fret** : émissions dues au transport de biens, depuis les fournisseurs vers les sites de la Caisse régionale (fret amont), entre sites de la Caisse régionale (fret interne) et vers les clients (fret aval) : **4%** des émissions carbone.
- **Déchets** : émissions dues au traitement de fin de vie des déchets générés sur les sites : **0%** des émissions carbone.

Les émissions de gaz à effet de serre mesurées dans le cadre du Bilan Carbone 2014 s'élèvent à **14 600 teqCO<sub>2</sub>** (**18 100 teqCO<sub>2</sub>** en 2010)

Soit **3.500 teqCO<sub>2</sub>** d'économisées en quatre ans (19%).



### La « comptabilité matière »

Un des effets importants du bilan carbone est la mise en place d'un suivi poussé dès 2014 pour piloter avec précision toutes les consommations énergétiques de l'entreprise : eau, gaz, fioul, électricité, kilomètres du parc des véhicules de service et déchets générés par notre activité.

Cette comptabilité permet une mesure plus précise des actions engagées.

### Le plan de déplacement entreprise (PDE)

La Caisse régionale a réalisé au deuxième semestre 2014 un **Plan de Déplacement Entreprise** sur le site de Dijon (PDE).

Le PDE est une démarche d'analyse globale des déplacements des salariés entre leur domicile et leur lieu de travail. Il vise à réduire l'utilisation individuelle de la voiture au profit des autres modes de transport. 292 collaborateurs du site de Dijon (78%) se sont exprimés sur leurs modes de déplacement.

Le PDE permet à l'entreprise de contribuer à la réduction des émissions de polluants et de favoriser les modes de déplacements alternatifs à l'automobile.

La phase d'analyse et de diagnostic finalisée, des actions ont été définies. Elles seront mise en place dès 2015 et jusqu'en 2018.

### La Sensibilisation du personnel

Dans le cadre du **Plan de Déplacement Entreprise** et de la **semaine du développement durable**, plusieurs actions de sensibilisation ont été conduites auprès des salariés. Communications internes, concours de « bonnes pratiques », participation au challenge « au travail sans ma voiture », qui s'est déroulé les 15 et 16 septembre 2014.

Plusieurs animations ont été conduites durant le challenge « au travail sans ma voiture » : ateliers organisés par l'association de prévention routière (APR) sur les risques routiers, présentation et essais de vélos électriques avec l'association Cyclable, de voitures électriques par Renault, réparation gratuite des vélos des collaborateurs avec « la Bécane à Jules », promotion des transports en commun avec Keolis...

Le Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne se classe 3<sup>ème</sup> du concours sur 23 entreprises de plus de 150 salariés, dans la catégorie vélos et 5<sup>ème</sup> dans la catégorie autre mode de transport.

### Réduire les déplacements

Le covoiturage est l'usage dans les déplacements intersites, entre Dijon, Auxerre et Troyes, si aucune solution de travail à distance de type visioconférence est possible ainsi que pour les formations, les groupes de travail et les réunions de management.

Kilomètres déplacements professionnels	Valeurs 2012	Valeurs 2013	Valeurs 2014	Evol 2013/2014	%
km déclarés des salariés (base IK)	3 212 873	3 164 930	2 968 560	-196 370	-6,20
Dont km pour la formation (IK)	415 306	404 220	385 687	-18 533	-4,58
Km déclarés des administrateurs (base IK)	366 028	339 996	346 536	6 540	1,92
<b>total</b>	<b>3 578 901</b>	<b>3 504 926</b>	<b>3 315 096</b>	<b>-189 830</b>	<b>-5,42</b>
Emission de Co2	47 456	46 475	43 958	-2 517	-5,42

Les premières actions de sensibilisation s'accompagnent **d'une baisse de 6,20% des kilomètres effectués par les collaborateurs pour les rendez-vous clientèle et de 4,58% pour la formation.**

La base d'analyse de ces statistiques est le fichier des déclarations kilométriques.

Il convient d'ajouter pour 2014 les kilomètres effectués par les véhicules de service et les véhicules de fonctions (suivis auparavant en carburant facturé).

Kilomètres et conversion Co<sup>2</sup> du parc de véhicules de services en 2014.

Nature du parc auto	Kilomètres du parc	Émissions de Co <sup>2</sup> en tonnes
Véhicules de services	750 811	9 956
Véhicules utilitaires	46 752	972
Véhicules de fonction	390 275	6 596
<b>totaux</b>	<b>1 187 838</b>	<b>17 524</b>

Référentiel pour les émissions de Co<sup>2</sup> Un véhicule diesel émet 2.6 kg de CO<sub>2</sub> par litre de diesel consommé.

### Développer l'usage des outils à distance



Les moyens de communication sous forme de visioconférences et d'audioconférence ont été développés.

**60 salles** de réunions disposant de ces outils ont été mises en place. Elles permettent ainsi d'accueillir plus de **700 collaborateurs**.

Chaque agence a un équipement spécifique pour travailler en visioconférence avec un client et un expert des sites (conférence à trois).

Le service Formation a capitalisé sur les outils d'e-learning (formations effectuées en autonomie par l'apprenant depuis son poste de travail).

L'outil Microsoft Lync est en place sur l'ensemble des postes de travail. Il permet les communications en temps réel entre l'ensemble des collaborateurs (Messagerie instantanée, échange de documents, visioconférence).

Rappel : baisse de 4,58% des kilomètres liés à la formation en 2014 soit 18 533 Km.

### Maitriser la consommation d'énergie des immeubles

Afin de réduire sa consommation d'énergie liée aux bâtiments, la Caisse régionale a cherché à améliorer la performance énergétique des installations, en rénovant notamment les agences les plus consommatrices (réfection des systèmes de chauffage et de climatisation), avec une baisse de la puissance. Le chauffage gaz est privilégié dès que possible en remplacement d'un chauffage fioul ainsi que les climatisations fonctionnant par l'utilisation de l'air, en place du refroidissement par eau.

## La consommation d'énergie par source

L'électricité est l'énergie majoritairement utilisée au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne compte tenu de l'importance du parc informatique (**2653** ordinateurs et **4656** équipements de péri-informatique), et des surfaces à chauffer ou éclairer, à savoir **59 631 m<sup>2</sup>** de surfaces utiles. Cela représente **2,8** tonnes de CO<sub>2</sub> au M<sup>2</sup> utile.

Quantité des énergies consommées	en KWh	volume	en CO <sub>2</sub>	volume
Quantité de fioul consommé (en KWh)	1 134 620	5,56%	306	0,18%
Quantité d'électricité consommé (en KWh)	9 978 412	48,86%	127 928	76,67%
Quantité de gaz consommé (en KWh)	9 308 000	45,58%	38 622	23,15%
<b>totaux</b>	<b>20 421 032</b>		<b>166 857</b>	

Les KWh gaz électricité sont issus de la facturation ERDF. Conversion en CO<sub>2</sub> : Pour l'Edf, 78 gr de CO<sub>2</sub> par KWh et pour le gaz 241 gr de CO<sub>2</sub> par KWh.

Pour le fioul : Les factures 2014 en euros sont converties en litres selon un prix moyen du litre à 0,89€. Un litre de fioul produit 10 KWh et 1 KWh de fioul produit 270 g de CO<sub>2</sub>.

## La consommation d'eau

Quantité d'eau consommée en euros	101 967 €	Source comptabilité
Quantité d'eau consommée en m <sup>3</sup>	27 337	Prix moyen en CACB 3.73€ m <sup>3</sup>

## La consommation de matières premières

### La consommation de papier

Consommation papier (en tonnes)	2012	2013	2014	evol
Enveloppes relevés de comptes (source EDOKIAL)	41,709	30,640	47,402	16,762
Papier relevés de comptes (source EDOKIAL)	76,599	127,102	81,447	-45,655
Papier ramettes A3 / A4 (source OFFICE DEPOT)	22,222	130,218	113,044	-17,175
Reprographie ( source DICOLOR)	6,950	5,740	7,497	1,757
Fournitures enveloppes (source Logeco)	0,002	0,003	0,009	0,006
Imprimés enveloppes (source Logeco)	21,616	21,666	22,237	0,571
Fournitures papier (source Logeco)	4,884	4,665	4,604	- 0,061
Imprimés papier (source Logeco)	36,405	36,367	32,530	- 3,837
<b>totaux</b>	<b>320,387</b>	<b>356,400</b>	<b>308,769</b>	<b>-47,630</b>

La principale ressource utilisée dans l'activité de la Caisse régionale est le papier, issu de la forêt d'élevage (Norme PEFC 10-31-179). Deux actions visent à réduire la consommation de papier en 2014 :

- **Le déploiement de la signature électronique** dans toutes les agences qui entraîne la dématérialisation progressive des documents (pièces comptables, contrats).
- Le développement des relevés de compte par **E-relevé**.

## Les postes : papier, matériel informatique et consommables

La réduction de la consommation de papier est engagée sur les formats d'impression A4. **17,175 tonnes de papier A4** ont été économisées en 2014.

Plusieurs actions ont permis d'atteindre ce premier résultat : les imprimantes sont paramétrées par défaut en recto verso, les dossiers de crédit habitat sont aujourd'hui dématérialisés dans toute la partie instruction, la signature électronique remplace progressivement la signature papier en agences.

## La Signature Electronique en Agence (SEA)

Depuis **juin 2014**, la signature électronique est déployée dans toutes les agences du Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne. Chaque poste de travail est équipé d'une tablette tactile en vue de recueillir la signature électronique des Clients pour un ensemble d'opérations bancaires.

Chaque collaborateur a bénéficié d'une formation individuelle en vue d'accompagner cette évolution majeure. La signature électronique permet de supprimer les éditions de papier et d'archiver automatiquement les dossiers traités.

## L'E-relevé

L'E-relevé est un relevé de compte électronique, au format PDF, ayant la même valeur légale que les relevés envoyés sous format papier. Il est disponible pendant 60 mois sur Internet en toute sécurité, à partir du site Crédit Agricole en ligne.

**142 234 conventions « e-relevé » sont signées à fin 2014.** Ces conventions génèrent 1 612 000 relevés de comptes électroniques.

## Action de préservation de la biodiversité et de compensation

En 2014, la Caisse régionale s'est engagée dans une opération de reforestation. L'objectif est d'impulser une démarche de protection de l'environnement en compensant notre impact sur l'environnement.



La Caisse régionale a ainsi financé **la plantation de 1 000 arbres à Rogny-les-Sept-Écluses**, commune de l'Yonne, pour reboiser une parcelle de 1 hectare en friche, non exploitable pour l'agriculture et laissée à l'abandon. Elle a consacré un budget de 3 000 euros à cette opération.

## La gestion des déchets et le recyclage

### Les déchets informatiques



**5,628 tonnes de Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE)** ont été collectés durant l'année. Ces déchets sont collectés par une entreprise qui crée de l'emploi pour des personnes en situation d'handicap. Sur 15 salariés, 13 personnes sont en situation de handicap. 95% du matériel est valorisé après traitement.

AD3E Environnement 72 grande rue à Mirebeau sur Bèze.  
Site : <http://www.ad3e-environnement.fr>

### Les cartouches d'encre

La société MARTELET est chargée de récupérer les cartouches en agence et dans les sites pour les livrer au recycleur (Société IDC). En 2014, 54 palettes, pour un poids total de 6.480 kg, soit une évaluation de 5 940 cartouches, ont été collectées pour être recyclées.

### Les déchets papier

DEPT.	SITE	VOLUME DE PAPIER ENVOYE AU RECYCLAGE ou incinération (EN Tonnes)	COMMENTAIRES
89	AUXERRE	3,10	papier pur
	Agences	16,24	tous déchets
21	DIJON + agences	58,00	tous déchets
10	TROYES site + agences	15,92	papier pur
52	Agences	9,72	tous déchets
<b>TOTAL</b>		<b>102,98</b>	<b>soit environ 60 kgs/ETP</b>

Sont exclus les déchets produits par les deux restaurants d'entreprise de Dijon et Troyes et les déchets « banaux » (filtres à café, stylos, trombones...).

### La prise en compte des nuisances sonores

De par son activité, les nuisances sonores sont réduites, vis-à-vis du personnel, de la clientèle et des riverains.

**Le bruit :** les travaux sont la principale source de bruits. Pour limiter les nuisances, les travaux sont principalement effectués pendant les jours de fermeture des agences et les riverains sont informés.

**Installation de climatisation :** dans les cas de changement de climatisation eau pour des climatisations air en agence, les copropriétaires des immeubles sont informés de la nature des travaux et du volume sonore même très faible des nouveaux systèmes de refroidissement par ventilation.

## La prise en compte des enjeux sociétaux et environnementaux dans la politique d'achat



Favoriser les achats durables est une priorité au Crédit Agricole de Champagne-Bourgogne. Ainsi, la Caisse régionale s'appuie sur le guide « Achats conseils », édité par le Groupe Crédit Agricole. Ce document détaille l'ensemble des réglementations, critères, normes pour des achats responsables dont notamment le papier et les encres.

## Privilégier des fournisseurs et sous-traitants responsables

Le guide achat responsable définit un plan d'actions qui permet d'identifier les risques RSE par domaine d'achat et par fournisseur.

Un questionnaire RSE est adressé aux fournisseurs au moment des appels d'offres. Il concerne chaque domaine d'achat au regard des risques RSE qu'il représente (émissions de déchets, de CO<sup>2</sup> liés au transport, les consommations d'énergie, la nocivité pour les personnels (règles de l'Organisation Internationale du Travail)).

## La production d'énergie verte par le Crédit Agricole

La Caisse régionale ne produit pas directement d'énergie verte (panneaux solaires ou éolien). Cependant, des réflexions sur la rénovation du site de Dijon sont en cours. Le bilan carbone a mis en évidence la nécessité de mettre ces locaux aux nouvelles normes énergétiques. Ces travaux de rénovation seront réalisés d'ici à **2017**.

La Caisse régionale a signé en 2014 un contrat pour adhérer au réseau de chaleur par biomasse de l'agglomération Dijonnaise. Le site de Dijon sera raccordé à ce réseau fin 2015 pour chauffer 12 000 m<sup>2</sup> de surfaces utiles par une énergie à 80% sans carbone.

## INDICATEURS NON TRAITÉS PAR NOTRE ORGANISATION

Conformément aux dispositions du 5<sup>ème</sup> alinéa de l'article L225-102-1, les informations suivantes ont été exclues du rapport, car jugées non pertinentes au regard de l'activité du Crédit Agricole :

- 09 - le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail,
- 18 - l'élimination du travail forcé obligatoire,
- 19 - l'abolition effective du travail des enfants,
- 23 - les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement,
- 24 - le montant des provisions et garanties pour risques, en matière d'environnement,
- 30 - l'utilisation des sols,
- 42 - autres actions en faveur des droits de l'homme.



## **Annexes : note méthodologique**

Le périmètre couvert par ce rapport est celui de la Caisse de Crédit Agricole Champagne Bourgogne et de ses caisses locales, la Caisse Régionale n'ayant pas de société filiale consolidée.

Les données chiffrées retranscrites sont celles observées au cours de l'exercice 2014 à l'exclusion des données chiffrées relatives à la politique sociale et à la gestion des ressources humaines qui se rapportent pour partie à l'exercice 2013.

En effet, les délais de collecte et de consolidation des données relatives à la politique sociale et à la gestion des ressources humaines n'ont pas permis la publication de toutes les informations 2014.

Le travail d'optimisation des indicateurs RSE, réalisé en 2014, s'inscrit dans la démarche d'information entreprise par le Crédit Agricole Champagne Bourgogne concernant sa contribution aux enjeux globaux de développement durable.

Sur les 42 thématiques définies par l'article 225 de la loi du Grenelle 2, seuls 35 items sont traités dans ce rapport, et 7 autres ne sont pas traités au regard de l'activité du Crédit Agricole Champagne Bourgogne.

Un dispositif procédural a été mis en place. La collecte des données est organisée début janvier auprès de chaque responsable d'activité. L'information des responsables d'activité est faite par : une lettre de cadrage, une fiche descriptive des indicateurs requis, et un tableau de reporting dont la compilation est présentée à la fin de ce rapport.

La constitution préalable d'un historique sur les données des années 2012 et 2013 permet de contrôler la cohérence et la précision des informations.

TABLE DE CONCORDANCE			
	thème	informations	page
1	Emploi	l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	69
2	Emploi	les embauches et les licenciements	69
3	Emploi	les rémunérations et leur évolution	70
4	Organisation du travail	l'organisation du temps de travail	71
5	Organisation du travail	l'absentéisme	71
6	Relations sociales	l'organisation du dialogue social ; notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociations avec celui-ci	71
7	Relations sociales	bilan des accords collectifs	72
8	Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail	72
9	Santé et sécurité	le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	non traité
10	Santé et sécurité	les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	73
11	Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation	73
12	Formation	le nombre total d'heures de formation	73
13	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	74
14	Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	74
15	Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations	75
16	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation	au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	75
17	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation	à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	76
18	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation	à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	non traité
19	Promotion and observation of fundamental conventions of the International Labour Organisation	à l'abolition effective du travail des enfants	non traité
20	Politique générale en matière environnementale	l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	81
21	Politique générale en matière environnementale	les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	83

TABLE DE CONCORDANCE			
	thème	informations	page
22	Politique générale en matière environnementale	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	84
23	Politique générale en matière environnementale	les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	non traité
24	Politique générale en matière environnementale	le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	non traité
25	Pollution et gestion des déchets	les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	87
26	Pollution et gestion des déchets	la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	87
27	Utilisation durable des ressources	la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	85
28	Utilisation durable des ressources	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	85
29	Utilisation durable des ressources	la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	85
30	Utilisation durable des ressources	l'utilisation des sols	non traité
31	Changement climatique	les rejets de gaz à effet de serre	82
32	Changement climatique	l'adaptation aux conséquences du changement climatique	88
33	Protection de la biodiversité	les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	79
34	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	en matière d'emploi et de développement régional	77
35	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales	78
36	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société,	les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	59
37	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société,	les actions de partenariat ou de mécénat	61
38	Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	88
39	Sous-traitance et fournisseurs	l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	88
40	Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption	64
41	Loyauté des pratiques	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	65
42	Autres actions engagées, au titre du présent 3o, en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	non traité

GOUVERNANCE COOPERATIVE ET MUTUALISTE				
Nom de l'indicateur	Critères de suivi	valeurs 2012	valeurs 2013	valeurs 2014
<b>INFORMATION</b>				
Dispositifs de reconnaissance et de valorisation des clients	Nbre de Clients (source contrôle de gestion)	592 600	595 600	596 216
Pourcentage de sociétaires dans le portefeuille client	Nb de sociétaires	210 100	225 465	238 264
	- % sociétaires/total clients	35%	38%	40%
Nombre et % de cartes et livrets sociétaires	Nb de cartes sociétaires	74 405	80 658	111 537
	% cartes/ nb de sociétaires	35%	36%	47%
	Nb de livrets sociétaires	8 013	13 870	26 693
	Encours de livrets sociétaires	177 925	177 925	262 753
	% livrets sociétaires/nb de sociétaires	4%	6%	11%
<b>Organes de Gouvernance</b>				
Conseils d'Administration sur les critères âges, sexe et CSP	Nb d'administrateurs de Caisses	1 196	1 183	1 132
	- dont femmes	258	280	292
	- taux de féminisation	21,57%	23,67%	25,80%
	- moyenne d'âge	51 ans	51 ans	51 ans
	- nb d'administrateurs de la CR	18	18	18
	- dont femmes	3	4	5
	- taux de féminisation	16,67%	22,22%	27,78%
	- moyenne d'âge	57 ans	56 ans	56 ans
	CSP (catégorie socio prof) (%)	65,00%	63,00%	61,4%
	Exploitants agricoles :	7,00%	8,60%	6,7%
	Artisans/Commerciaux :	5,00%	3,70%	4,2%
	Chefs d'entreprises :	4,00%	5,70%	3,9%
	Professions libérales :			
	Cadres/Tech :	12,00%	10,70%	15,7%
	Salariés :	12,00%	10,70%	15,7%
Retraités :	6,00%	6,20%	5,2%	
Sans emploi :	1,00%	1,80%	1,9%	
Comité de direction en critère âge et sexe	Nb de membres au Codir	10	10	10
	- dont femmes	0	0	1
Taux de présence des admin aux CA de la CR	Taux de présence des admin aux conseils d'administration des CR		93%	90%
	Nb de conseils d'administration/an	nc	nc	11
Taux de sociétaires présents aux AG des CL	Nb de sociétaires présents et représentés aux AG de Caisses	11 603	12 019	12 960
	Nb d'AG/an	90	90	88
Formation des administrateurs	Nbre d'administrateurs formés	nc	nc	150

EXCELLENCE DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS				
Nom de l'indicateur	Critères de suivi	valeurs 2012	valeurs 2013	valeurs 2014
<b>INFORMATION</b>				
Les engagements relationnels (IRC)	IRC (%)	-10	NC	-4
	Note de satisfaction des clients (de 0 à 10)	7,1	nc	7,2
Pratique relative à la satisfaction du client Traitement des réclamations	Nb d'enquêtes de satisfaction	1 380	13 774	22 165
	Nb de réclamations complexes traitées par QSC (niveau 2)	1 528	1 600	1 511
	% de prise en charge des réclamations sous 48h par QSC	nc	47,30%	42%
	% de prise en charge sous 10 jours avec AR	82%	88%	92%
<b>INFORMATION</b>				
Politique pour la conception et la vente juste des produits et services	Nb avis NAP nouveaux produits	20	16	18
	Nb d'avis NAP formalisés tous process	46	48	56
<b>INDICATEUR</b>				
Pourcentage et nombre de domaines d'activité soumis à l'analyse de risque en matière de corruption	Nb d'opérations analysées LAB (atypiques ou suspectes)	5 573	2 721	2673
	Nb de déclarations NORCOM et TRACFIN	21	27	22

LES PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES				
Nom de l'indicateur	Critères de suivi	valeurs 2012	valeurs 2013	valeurs 2014
<b>INDICATEUR</b>				
Effectif total par catégorie et type de contrat	Effectif au 31/12 (CDI, CDD et alternants)	1 738	1 714	1718
	AA - nb d'Agents d'application (% de l'effectif total)	28,31	29,93	29,27
	TAU - nb de Techniciens et animateurs d'unité (% de l'effectif total)	46,72	46,01	46,27
	RM - nb de Responsables de management (% de l'effectif total)	24,97	24,06	24,46
		100	100	100
	Répartition par département (nb) :	1738	1714	1718
	- Côte d'Or	705	695	710
	- Yonne	394	399	390
	- Aube	442	425	426
- Haute-Marne	197	195	192	
<b>INDICATEUR</b>				
Répartition des employés par sexe, âge	Effectif au 31/12	1738	1714	1718
	nb de femmes	971	964	979
	nb d'hommes	767	750	739
	Taux de féminisation	55,87%	56,24%	56,98%
<b>PYRAMIDE DES AGES</b>				
	- âge < 30 ans	417	432	459
	- âge entre 30 et 40 ans	468	477	479
	- âge entre 40 et 50 ans	305	311	325
	- âge > 50 ans	548	494	455
	- âge moyen	41,18	40,55	39,95
<b>INDICATEUR</b>				
Les embauches et les licenciements	Nb d'embauches/année (base CDI)	91	105	141
	Nb de départs/année	107	132	138
<b>INDICATEUR</b>				
Turn-over	Turn over	nc	nc	8,28
	Taux d'entrée	nc	nc	8,28
	Taux de sortie	nc	nc	8,03
	Taux de rotation	nc	nc	8,12
<b>INDICATEUR</b>				
Absentéisme (types d'absence, accidents de trajet, incivilités, TMS .... )	Nbre de jours d'absence	26 365	27 600	nc
	Détail dans le bilan social n-1			

LES PRATIQUES RESSOURCES HUMAINES ET SOCIALES				
<b>INDICATEUR</b>				
Nombre total d'heures de formation par salarié	Nbre total de jours	8 122	7 291	8 124
	Budget total de la formation en €	3 280 532	3 627 048	nc
	% des masses salariales investies	6,70%	6,10%	nc
	Nb de jours par salarié	4,9	4,47	4,57
	Nb de salariés ayant suivi une formation	1 664	1 631	1 770
	% de salariés ayant suivi une formation	96%	95%	100%
<b>INFORMATION</b>				
Politique de conformité + pourcentage des salariés formés aux procédures anti-corruption	Taux de participation aux formations anti corruption	97,09%	97,87%	97,22%
	Nb personnes formées sur le nombre de personnes éligibles (pour 2014 = 1401 formés pour 1 441 inscrits)			
<b>INDICATEUR</b>				
Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens d'évaluation et d'évolution de carrière périodique	% de salariés ayant bénéficié d'un entretien d'évaluation	90,94	88,43	87,1
	% de salariés ayant bénéficié d'une promotion sous forme de prise de responsabilité	12,30%	13%	NC
	Nb de promotions	206	216	NC
	Taux de bénéficiaires d'une augmentation de rémunération	44,25%	46,21%	NC
<b>REMUNERATION</b>				
Rapport du salaire moyen des hommes et de celui des femmes par catégorie professionnelle (effectif CDI à temps complet)	rapport salaire moyen H/F classe 1	Homme = 2 378€	Homme = 2 382€	NC
		Femme = 2 260€	Femme = 2 271€	NC
		Rapport = 1.05	Rapport =	NC
	rapport salaire moyen H/F classe 2	Homme = 2 810€	Homme = 2 848€	NC
		Femme = 2 632€	Femme = 2 712€	NC
		Rapport = 1.07	Rapport =	NC
rapport salaire moyen H/F classe 3	Homme = 4 103€	Homme = 4 209€	NC	
	Femme = 3 614€	Femme = 3 669€	NC	
Evaluation du salaire moyen par classe (Classe 1, Classe 2 et Classe 3)	salaire annuel brut moyen classe 1 (€)	2 300 €	2 308 €	NC
	salaire annuel brut moyen classe 2 (€)	2 717 €	2 775 €	NC
	salaire annuel brut moyen classe 3 (€)	3 958 €	4 045 €	NC
<b>DIALOGUE SOCIAL</b>				
Accords innovations RH et sociales/Suivi des IRP (Instances Représentatives du Personnel)	Nb de réunions délégués du personnel	12	12	12
	Nb de réunions du comité d'entreprise	13	12	12
	Nb de réunions CHSCT/an	5	6	5
	Nb d'avis demandés			30
	Nb d'accords signés	10	7	6
	Nb de réunions des délégués syndicaux	17	16	12
Taux de salariés handicapés employés	Taux de travailleurs handicapés	6,30%	7,41%	6,05%

RESPONSABILITE ECONOMIQUE				
Nom de l'indicateur	Critères de suivi	valeurs 2012	valeurs 2013	valeurs 2014
<b>INFORMATION</b>				
Partenariats avec des organismes professionnels (CAPEB, Chambres consulaires, etc.)	Nb de partenariats marché Pro		10	10
	budget		55 000 €	60 000 €
	Nb de partenariats marché Agri	55	55	63
	budget	287 000 €	287 000 €	271 000 €
	Nb de partenariats marché Ent	0	0	1
	budget	0	0	4 000 €
Description des impacts sociétaux significatifs	Mutualisme nb de soutiens	67	31	54
	budget	160 000 €	80 000 €	141 000 €
<b>INDICATEUR</b>				
Valeur économique directe créée et distribuée par la CR	Rémunération des parts sociales et CCI	2 207 121 €	1 953 063 €	1 500 524 €
	Taux de rémunération des parts sociales	2,30%	2,30%	2,30%
Impôts locaux	Taxe foncière (TF)	899 759 €	953 476 €	918 968 €
	Cotisation foncière des entreprises (CFE)	432 936 €	440 299 €	435 693 €
	cotisation sur la valeur ajoutée (CVAE au titre de l'exercice année N-1)	3 687 860 €	4 141 470 €	4 207 324 €
<b>INDICATEUR</b>				
Valeur économique directe créée et distribuée par la CR	Renforcement des fonds propres			
	Total fonds propres bale 2 du 1er semestre (M€)	960,1	1071	1099
	Total fonds propres bale 2 du 2nd semestre (M€)	1 023	1107	nc
	Ratio de solvabilité 1er semestre (ratio bale2)	15,93	17,77	15,79
	Ratio de solvabilité 2nd semestre (ratio bale2)	16,76	18,04	nc
<b>INDICATEUR</b>				
Valeur économique directe créée et distribuée	PNB (M€)	354,6	362,2	366,7
	Résultat net (M€)	81,2	91,8	96,4
	% des résultats conservés en réserve	88,46%	88,86%	89,65%
	salaires, intéressement et participations M€	113,3	113,7	112,8
	investissement sur le territoire, achats et autres charges M€	10,6	8,4	8
	impôts M€	50,2	55,1	59,2
	coût du risque M€	26,7	20,5	30,2
<b>INDICATEUR</b>				
Points d'accès dans les endroits peu peuplés ou défavorisés	Agence, points de vente, points verts, automates et leurs accès :			
	Nb d'agences	109	109	108
	Nb de points de vente rattachés	40	39	39
	Nb de bureaux périodiques	8	7	3
	Nb de secteurs spécialisés	2	2	2
	Sous total	159	157	152
	Nb d'automates	307	295	292
	Nb DAB- GAB/100 000 habitants.	22,33	21,45	21,24
Nb bureaux permanents/ 100 000 habitants.	11,56	11,42	11,05	
<b>INORMATION</b>				
Initiatives pour accompagner les accidents de la vie / les difficultés économiques	Nb de requérants suivis (total)	1 776	2 455	3 132
	Nb de requérants dont la situation est rétablie			
	Montant des Subventions à l'ADIE (KE)	875	1 318	1 920
		55	102	
<b>INFORMATION</b>				
Information RSE CR	nb Offres coup de main :		13	8
	nb offres Budget protégé :		2 248	2 864
	nb offres Carte bancaire l'autre carte		47 095	46 287

RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE				
Nom de l'indicateur	Critères de suivi	valeurs 2012	valeurs 2013	valeurs 2014
<b>INDICATEUR</b>	<b>Consommation de papier</b>			
Consommation de papier par an	Enveloppes relevés de compte source EDOKIAL	41,709	30,640	47,402
	Papier relevés de compte papier source EDOKIAL	76,599	127,102	81,447
	Papier A3 ET A4 source OFFICE DEPOT	132,222	130,218	113,044
	Travaux de reprographie source DICOLOR	6,950	5,740	7,497
	Logeco fournitures enveloppe.	0,002	0,003	0,009
	Logeco imprimés enveloppes.	21,616	21,666	22,237
	Logeco fournitures papier.	4,884	4,665	4,604
	Logeco imprimés papier.	36,405	36,367	32,530
	Total en tonnes	320,387	356,400	308,769
<b>INFORMATION</b>	<b>Utilisation du canal internet</b>			
Information	Nb de relevés de compte électroniques (sur l'année)	682 691	894 000	1 612 000
	Nb de relevés de compte électroniques (total)	1 700 000	2 594 000	5 206 000
	Nb de contrats souscrits en ligne (sur l'année)	1 351	1 693	1 939
	Nb de contrats souscrits en ligne (total)	4 484	6 177	8 116
	Nbre de visiteurs "uniques" sur le site internet	162 527	172 985	1 890 355
	Nbre de connexions sur le site internet	23 470 000	26 510 000	30 041 000
	Nb abonnés Tweeter (com)		45	254
<b>INDICATEUR</b>	<b>Gestion des déchets</b>			
Gestion des déchets	Quantité de déchets papiers (en tonnes)	nc	nc	102,98
	Quantité de déchets téléphones, bureautiques (en	nc	9,8	5,628
<b>Indicateur</b>	<b>Consommation d'eau (relevés comptables)</b>	<b>79 144 €</b>	<b>102 712 €</b>	<b>101 967 €</b>
	en m3			27 337
<b>Indicateur</b>	<b>Consommation de fioul</b>	<b>156 411 €</b>	<b>178 004 €</b>	<b>100 981 €</b>
	en Kwh			1 134 620
<b>Indicateur</b>	<b>Consommation Electricite+ GAZ (ERDF)</b>	<b>1 512 912 €</b>	<b>1 601 407 €</b>	<b>1 733 575 €</b>
	en KWh EDF			9 978 412
	en KWh GAZ			9 308 000
	Total des KWH consommés			20 421 032
<b>INDICATEUR</b>	<b>Energie</b>			
	Production d' énergies renouvelables par la CR	0	0	0
<b>INDICATEUR</b>	<b>Émission de CO<sup>2</sup></b>			
Émissions de GES liés aux déplacements professionnels	KM déclarés des salariés (base IK)	3 212 873	3 164 930	2 968 560
	dont km pour la formation (IK)	415 306	404 220	385 687
	KM déclarés des administrateurs (base IK)	366 028	339 996	346 536
	total	3 578 901	3 504 926	3 315 096
	Émission de CO <sup>2</sup>	47 456	46 475	43 958
	KM des véhicules de services (estimés)			750 811
	KM des véhicules utilitaires (estimés)			46 752
	KM des véhicules de fonction (estimés)			390 275
	KM totaux	0	0	1 187 838
<b>INDICATEUR</b>	<b>Valeur des fonds ISR</b>			
Fonds ISR	- encours ISR (M€) (ou production)	105,685	118,908	113,08
<b>INDICATEUR</b>	<b>Financements des particuliers :</b>			
Valeur monétaire des produits et services conçus pour apporter un bénéfice environnemental	Nb de PEE (Prêt Economie d'Energie)		197	166
	Encours des PEE (K€)		6 045	5 683
	Nb d'Eco PTZ		183	139
	Encours des Eco PTZ (K€)		24 401	23 839
<b>INDICATEUR</b>	<b>Investissement en énergies renouvelables</b>			
Suivi des investissements en énergies renouvelables	Nb de dossiers étudiés "photovoltaïque"	35	44	14
	- montant en k€	4 909	5 402	2 448
	Nb de dossiers projets "méthanisation"	1	4	4
	- montant en k€	1 030	5 366	5 797
	Nb de dossiers projets "éolien"			7
	- montant en k€			7 777
<b>INFORMATION</b>				
Information RSE CR	Poids du plastique collecté des cartes bancaires			86,50
	Cartes renouvelées			16 635